

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# MANUAL DE CALIDAD

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC - ISO 9001:2015

Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Revisión Inicial	04/05/18	0	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## Contenido

	Pág.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>7</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8</b>
4.1. <i>Comprensión de la organización y de su contexto.</i>	8
4.2. <i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</i>	10
4.3. <i>Determinación del alcance de la estructura documental del sistema de gestión de calidad.</i>	16
4.4. <i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</i>	17
4.4.1.	17
4.4.2.	18
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>18</b>
5.1. <i>Liderazgo y compromiso.</i>	18
5.1.1. <i>Generalidades.</i>	18
5.1.2. <i>Enfoque al cliente.</i>	20
5.2. <i>Política.</i>	20
5.2.1. <i>Establecimiento de la política de calidad.</i>	20
5.2.2. <i>Comunicación de la política de calidad.</i>	20
5.3. <i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</i>	21
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>21</b>
6.1. <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</i>	21
6.2. <i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</i>	23
6.2.1.	23
6.2.2.	23
6.3. <i>Planificación de los cambios.</i>	24
<b>7. APOYO</b>	<b>24</b>
7.1. <i>Recursos.</i>	24
7.1.1. <i>Generalidades.</i>	24
7.1.2. <i>Personas.</i>	25
7.1.3. <i>Infraestructura.</i>	26

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	3 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.	26
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.	26
7.1.6.	Conocimiento de la organización.	28
7.2.	<i>Competencia.</i>	28
7.3.	<i>Toma de conciencia.</i>	29
7.4.	<i>Comunicación.</i>	30
7.5.	<i>Información documentada.</i>	30
7.5.1.	Generalidades.	31
7.5.2.	Creación y actualización.	31
7.5.3.	Control de la información documentada.	32
<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>32</b>
8.1.	<i>Planificación y control operacional.</i>	32
8.2.	<i>Requisitos para los productos y servicios.</i>	33
8.2.1.	Comunicación con el cliente.	33
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	33
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	34
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	34
8.3.	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</i>	35
8.3.1.	Generalidades.	35
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo.	35
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.	35
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo.	35
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.	36
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo.	36
8.4.	<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</i>	36
8.4.1.	Generalidades.	36
8.4.2.	Tipo y alcance del control.	37
8.4.3.	Información para los proveedores externos.	37
8.5.	<i>Producción y provisión del servicio.</i>	37
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio.	37
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.	38
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	38
8.5.4.	Preservación.	38
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.	39
8.5.6.	Control de los Cambios.	39
8.6.	<i>Liberación de los productos y servicios.</i>	40
8.7.	<i>Control de las salidas no conformes.</i>	40

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>41</b>
9.1.	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</i>	41
9.1.1.	Generalidades.	41
9.1.2.	Satisfacción del cliente.	41
9.1.3.	Análisis y evaluación.	41
9.2.	<i>Auditoría interna.</i>	42
9.3.	<i>Revisión por la dirección.</i>	42
9.3.1.	Generalidades.	42
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección.	42
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección.	43
<b>10.</b>	<b>MEJORA.</b>	<b>43</b>
10.1.	<i>Generalidades.</i>	43
10.2.	<i>No conformidad y acción correctiva.</i>	44
10.3.	<i>Mejora Continua.</i>	44
<b>ANEXOS</b>		<b>45</b>
<b>Anexo 01</b>	<i>Caracterizaciones de Procesos</i>	46
1_	Caracterización Proceso Estratégico: Gestión Gerencial.	1
2_	Caracterización Proceso Misional: Gestión de Ventas.	1
3_	Caracterización Proceso Misional: Diseño y Desarrollo.	1
4_	Caracterización Proceso Misional: Gestión de Compras.	1
5_	Caracterización Proceso Misional: Producción.	1
6_	Caracterización Proceso de Apoyo: Gestión Administrativa y Financiera.	1
7_	Caracterización Proceso de Apoyo: Gestión de Calidad.	1
<b>Anexo 02</b>	<i>Política de Calidad</i>	46
<b>Anexo 03</b>	<i>Acta de Revisión del Compromiso de la Alta Dirección</i>	47
<b>Anexo 04</b>	<i>Perfiles de Cargo</i>	48
1_	Perfil de Cargo: Gerente General.	1
2_	Perfil de Cargo: Diseñador Gráfico.	1
3_	Perfil de Cargo: Jefe de Producción.	1
4_	Perfil de Cargo: Prensista.	1
5_	Perfil de Cargo: Encuadernación.	1
6_	Perfil de Cargo: Auxiliar Administrativo.	1
7_	Perfil de Cargo: Auxiliar Contable.	1
8_	Matriz de Responsabilidad y Autoridad.	1
<b>Anexo 05</b>	<i>Matrices de Riesgo y Oportunidad</i>	49
1_	Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Estratégico – Gestión Gerencial.	1
2_	Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Ventas.	1

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	5 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

3_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Diseño y Desarrollo.	1
4_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Compras.	1
5_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Producción.	1
6_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera.	1
7_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión de Calidad.	1
<b>Anexo 06 Objetivos de Calidad</b>	<b>50</b>
<b>Anexo 07 Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad</b>	<b>51</b>
<b>Anexo 08 Gestión de Cambios</b>	<b>52</b>
1_ Procedimiento para la Gestión de Cambios.	1
2_ Formato para la Gestión de Cambios.	5
<b>Anexo 09 Matriz de Presupuesto</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 10 Selección, Contratación y Capacitación de Personal</b>	<b>54</b>
1_ Procedimiento de Selección, Contratación y Capacitación de personal.	1
2_ Formato para Cronograma de las Capacitaciones al personal.	1
3_ Formato de Encuesta de Ambiente Laboral.	1
4_ Formato de Evaluación de Capacitaciones.	1
5_ Formato de Evaluación de Desempeño.	1
<b>Anexo 11 Infraestructura de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 12 Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinaria</b>	<b>58</b>
1_ Formato para Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinaria.	1
<b>Anexo 13 Indicadores de Gestión</b>	<b>59</b>
1_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Estratégico – Gestión Gerencial.	1
2_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Ventas.	1
3_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Diseño y Desarrollo.	1
4_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Compras.	1
5_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Producción.	1
6_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera.	1
7_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Apoyo – Gestión de Calidad.	1
<b>Anexo 14 Requisitos Legales</b>	<b>60</b>
1_ Procedimiento de Requisitos Legales.	1
2_ Matriz de Requisitos Legales.	1
<b>Anexo 15 Comunicación</b>	<b>61</b>
1_ Matriz de Comunicación.	1
2_ Procedimiento de Comunicación.	1
<b>Anexo 16 Listado Maestro de Documentos</b>	<b>62</b>
1_ Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos.	1
2_ Formato de Solicitud, Creación, Actualización o Anulación de documentos.	1
3_ Listado Maestro de Documentos Externos.	1
4_ Listado Maestro de Documentos Internos.	1

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	6 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<i>Anexo 17 Productos y/o Servicios</i>	62
1_ Portafolio de Productos y/o Servicios.	63
2_ Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos.	1
3_ Formato de Orden de Pedido.	1
4_ Formato de Cambios o Correcciones.	1
5_ Procedimiento para la Elaboración de Productos.	1
6_ Procedimiento para el Seguimiento de Proveedores.	1
7_ Formato para la Evaluación y Reevaluación de Proveedores.	1
<i>Anexo 18 Satisfacción del Cliente</i>	67
1_ Procedimiento para la Satisfacción del Cliente.	1
2_ Formato de Encuesta para la Satisfacción del Cliente.	1
<i>Anexo 19 Productos No Conformes</i>	68
1_ Procedimiento de Productos No Conformes.	1
2_ Formato de Productos No Conformes.	1
<i>Anexo 20 Auditoría Interna</i>	69
1_ Procedimiento de Auditorías Internas.	1
2_ Formato del Programa de Auditorías Internas.	1
3_ Formato del Plan de Auditorías Internas.	1
4_ Perfil de Cargo – Auditor Interno.	1
<i>Anexo 21 Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</i>	70
1_ Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.	1
2_ Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.	1

### Lista de Tablas

<i>Soluciones en comunicación gráfica</i>	Pág.
<b>Tabla. 1</b> Matriz DOFA - Empresa Gráfica.	8
<b>Tabla. 2</b> Matriz de Estrategias del DOFA - Empresa Gráfica.	9
<b>Tabla. 3</b> Requisitos de las partes interesadas - Empresa Gráfica.	12
<b>Tabla. 4</b> Relevancia de las partes interesadas - Empresa Gráfica.	15

### Lista de Ilustraciones

	Pág.
<b>Ilustración 1</b> Pasos de identificación de las partes Interesadas	10
<b>Ilustración 2</b> Partes Interesadas de Empresa Gráfica	11
<b>Ilustración 3</b> Matriz Influencia/ Impacto	14
<b>Ilustración 4</b> Mapa de Procesos de Empresa Gráfica	17

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	7 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad es un documento guía para la realización de todas las actividades de la organización que involucren la calidad en sus procesos, estará basado en la norma ISO 9001 versión 2015, y su objetivo es documentar y tener un control de la estructura documental del sistema de gestión de calidad.

Este manual y todos los documentos que del mismo se derivan, se aplicarán a todos los procesos de la estructura documental del sistema de gestión de calidad. Tanto el manual de calidad como los documentos que este incluye, serán de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, los cuales deberán velar por su confidencialidad y control, a partir del momento que este se implemente en la organización.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres es una organización que se dedica a la prestación de servicios de impresión offset, impresión digital de pequeño y gran formato, impresión litográfica y tipográfica, y a la comercialización de material P.O.P.

Se encuentra identificada con el NIT 79.778.736-9, ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C. en la localidad de Engativá, en el barrio La Estrada en la Carrera 69K No. 71 - 34 (Bodega 1).

## 3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha diseñado la estructura documental de un sistema de gestión de calidad para todos sus procesos, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015. Es por esto que la forma para dar cumplimiento a los requisitos de la norma anteriormente mencionada, ha sido la creación de este documento que se ha denominado “Manual de Calidad”, el cual no es obligatorio pero si de gran ayuda para la organización.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	8 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

El alcance de la estructura documental del sistema de gestión de calidad es el siguiente:

***“Todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se llevan a cabo en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres”.***

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres realiza una perspectiva de cómo se encuentra en factores externos e internos con respecto a su entorno. Además se han desarrollado una serie de estrategias para mejorar aquellos aspectos negativos que se lograron identificar. Esto se realiza por medio de una matriz DOFA con sus respectivas estrategias, en donde se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se presentan en el contexto de la organización.

**Tabla. 1** Matriz DOFA - Empresa Gráfica.

Debilidades	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de personal administrativo con conocimientos profesionales</li> <li>2. El personal no cuenta con una capacitación constante</li> <li>3. Ausencia de convenios con diferentes proveedores</li> <li>4. Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres no cuenta con ninguna certificación de calidad</li> <li>5. No se evidencia un seguimiento con referencia a la calidad de los productos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrada de nuevos proveedores de insumos para la industria gráfica que mejoren los precios y la calidad del producto final</li> <li>2. Nuevas tecnologías en Hardware y Software para el desarrollo de nuevos productos y servicios</li> <li>3. Nuevos métodos de impresión para el desarrollo de nuevos productos y servicios</li> <li>4. Apertura de nuevas empresas que demanden los productos de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres</li> <li>5. Implementación de nuevas políticas para mejorar la economía colombiana</li> </ol>
Fortalezas	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia de 16 años en el sector de las Artes Gráficas</li> <li>2. Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres posee un portafolio amplio de servicios y productos</li> <li>3. Los procesos son repetitivos en todas las</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de las tasas de interés para préstamos bancarios</li> <li>2. Inflación</li> <li>3. Competencia con tecnologías más avanzadas</li> <li>4. Sector altamente competitivo</li> <li>5. Aumento tasas de desempleo y devaluación</li> </ol>



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	9 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

etapas de producción, lo que conlleva a especializarse en cada uno de ellos <b>4.</b> Flexibilidad y capacidad para atender diferentes pedidos <b>5.</b> Fidelización de los clientes	de la moneda
---	--------------

*Fuente: Elaboración propia.*

A continuación se podrán observar las estrategias que se derivan de la matriz DOFA.

**Tabla. 2** Matriz de Estrategias del DOFA - Empresa Gráfica.

Estrategias DO	Estrategias FO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar investigación de mercados para identificar cuáles son las posibles empresas a las cuales se les pueda brindar los servicios de la organización y así ampliar la gama de cliente</li> <li>2. Aprovechar las nuevas tecnologías con el fin de capacitar a los empleados de la organización</li> <li>3. Adquisición de nuevas tecnologías, para contar con la capacidad de producir y ser capaz de tener una participación más grande en el mercado</li> <li>4. Generar nuevas alianzas mutuamente beneficiosas con los proveedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conservar el buen desempeño que tiene la empresa en cuanto a la fidelización de sus clientes y la efectividad a la hora de entregar sus productos con calidad y tiempo</li> <li>2. Aprovechar la experiencia que tiene Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, con el fin de ampliar las líneas de productos y ofreciendo nuevas líneas de productos enfocadas en las tendencias presentes en el mercado</li> <li>3. Mantener la estandarización que tiene el proceso de producción de los productos y la flexibilidad de realizar varios al mismo tiempo</li> </ol>
Estrategias DA	Estrategias FA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquisición de préstamos con Cooperativas que ofrezcan tasas de interés más bajas</li> <li>2. Automatización de procesos para lograr una ventaja competitiva</li> <li>3. Realizar convenios mutuamente beneficiosos con proveedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar determinados préstamos con fundaciones o cooperativas para llevar a cabo la adquisición de maquinaria y equipos</li> <li>2. Búsqueda de mecanismos para ser más competitivos, abarcando una porción más grande del mercado buscando fidelizar nuevos clientes</li> </ol>

*Fuente: Elaboración propia.*

Es importante mencionar que Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres realizará un seguimiento y una revisión anual de la información que se presentó en el DOFA y de las estrategias del mismo, ya que esta requiere de una debida actualización para conocer cuáles son

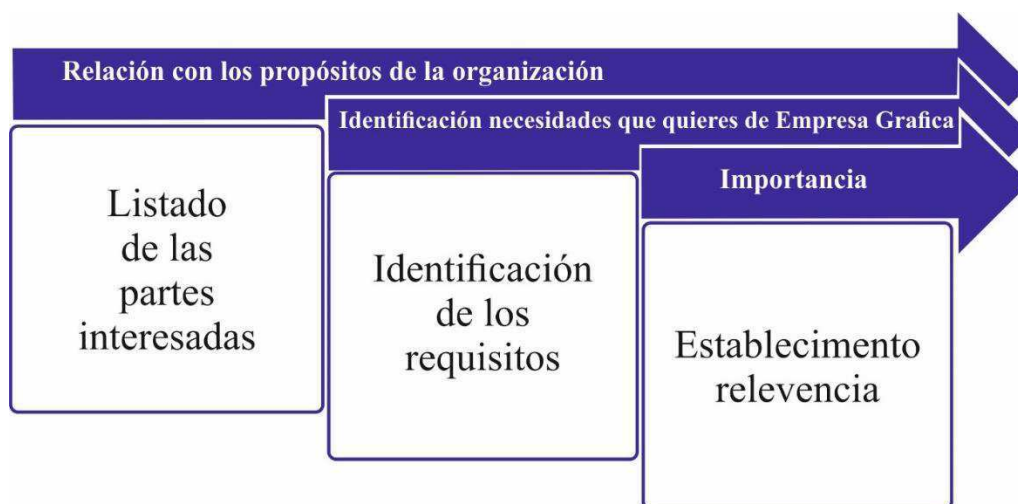
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>10 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

los factores positivos y negativos que se presentan en la organización con respecto a su contexto actual.

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para dar cumplimiento a este requisito es necesario conocer qué son las partes interesadas o un grupo de interés. Según la Norma ISO 9001:2015 un grupo de interés “son aquellas personas u organizaciones que pueden verse afectadas por una decisión o una actividad realizada por la organización”.

La identificación de las partes interesadas lleva a cabo los siguientes pasos:



**Ilustración 1** Pasos de identificación de las partes Interesadas

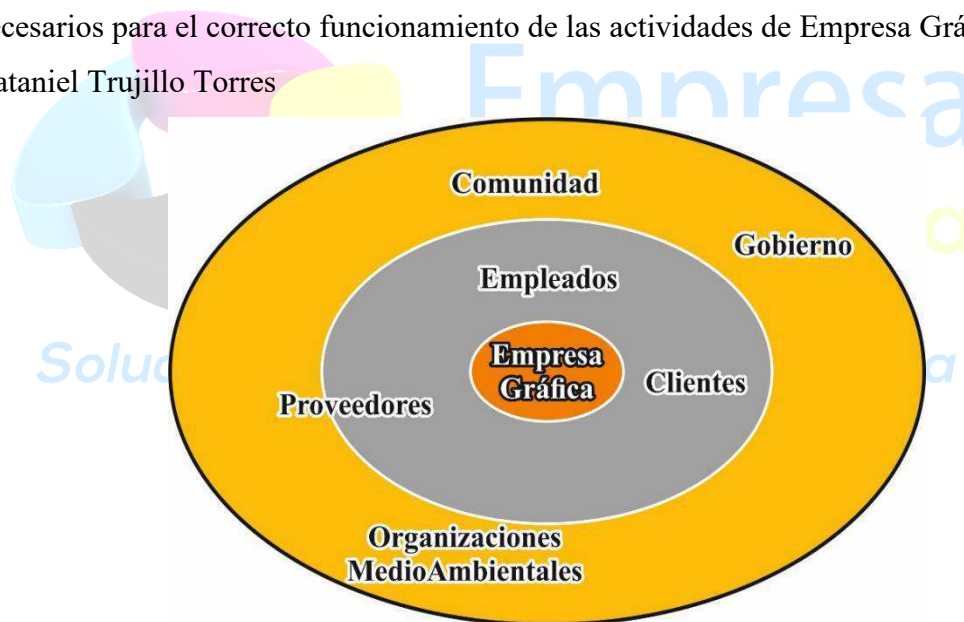
**Fuente:** Elaboración propia

Según los pasos de la ilustración anterior, lo primero que se debe realizar es desarrollar un listado de las partes interesadas que se podrían verse afectadas por las decisiones o actividades realizadas por Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, dichas partes interesadas que se podrían verse afectadas son:

- **Cientes:** Personas naturales o jurídicas, que soliciten servicio de impresión en pequeño y gran formato.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	11 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

- **Comunidad:** Grupo social el cual se encuentra ubicado en las cercanías de Empresa Gráfica, y a quienes les afectara de una manera directa o indirecta las decisiones o actividades realizadas por la empresa.
- **Empleados:** Grupo de personas que prestan su conocimiento y sus servicios a Empresa Gráfica por esto la organización les otorga un pago o salario.
- **Gobierno:** Referencia al poder del estado que a través de leyes y normativas legales controlan el funcionamiento y las actividades realizadas por Empresa Gráfica.
- **Organizaciones Medioambientales:** Instituciones que buscan estudiar, monitorear o proteger el medio ambiente del mal uso o la degradación que implica el desarrollo de las actividades de Empresa Gráfica.
- **Proveedores:** Personas naturales o jurídicas que suministran los productos o servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las actividades de Empresa Gráfica –  
Nataníel Trujillo Torres



*Ilustración 2 Partes Interesadas de Empresa Gráfica*

*Fuente: Elaboración propia*

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	12 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Después de identificar las partes interesadas de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, se procede a analizar los requisitos de las partes interesadas. Estos requisitos se relacionan en la siguiente tabla:

*Tabla. 3 Requisitos de las partes interesadas - Empresa Gráfica.*

Parte Interesada	Responsabilidad Social	Interés de la parte interesada	Expectativas de la parte Interesada	Interés de Empresa Gráfica
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos eco amigables.</li> <li>• Productos con estándares de calidad.</li> <li>• Garantía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los productos suministrados</li> <li>• Precios Justos</li> <li>• Trato agradable</li> <li>• Productos socialmente responsables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad que cumplan con las necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidad</li> <li>• Imagen del producto</li> <li>• Crecimiento de la empresa</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de la comunidad</li> <li>• Proyectos en busca del beneficio mutuo</li> <li>• Oportunidades de Empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos Sociales</li> <li>• Diminución de Emisiones</li> <li>• Minimización de Ruidos</li> <li>• Generación de Empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No interrupciones a la tranquilidad de la comunidad</li> <li>• Apoyo al crecimiento de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones</li> <li>• Apoyo y aceptación por parte de la comunidad</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> </ul>

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	13 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

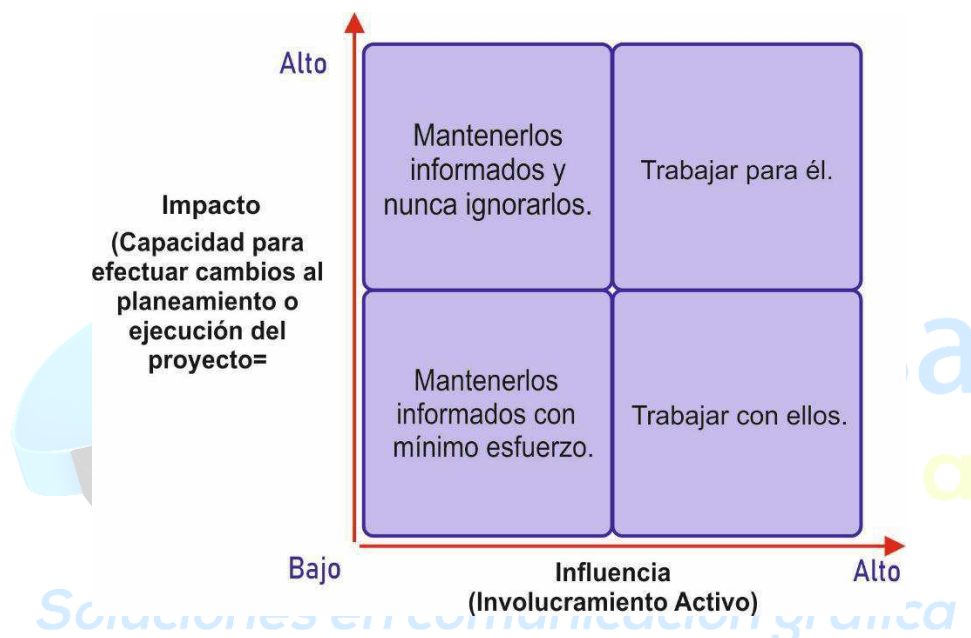
	<p>salud en el trabajo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abolición del acoso sexual.</li> <li>• Horarios Justos</li> <li>• Oportunidades crecimiento profesional</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	<p>laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad en los pagos</li> <li>• Justa Remuneración</li> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad</li> <li>• Buen ambiente laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las labores</li> <li>• Seguridad al momento de realizar sus funciones</li> </ul>
<b>Gobierno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas que busquen un apoyo al sector.</li> <li>• Impuestos Justa</li> <li>• Competencia Justa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo con el medio ambiente</li> <li>• Pago de impuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajos impuestos</li> <li>• Apoyo a la industria</li> <li>• Políticas que beneficien al sector</li> </ul>	
<b>Organizaciones Medioambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de la contaminación</li> <li>• Uso del suelo</li> <li>• Ciclo de vida del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones bajas</li> <li>• Protección de las especies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación normas ambientales</li> <li>• Compromiso medioambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Divulgación de Normas</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones mutuamente beneficiosas</li> <li>• Relaciones duraderas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los pagos</li> <li>• Relaciones estables y duraderas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Precios justos y competitivos</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>14 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

• Comercio Justo

*Fuente: Elaboración propia*

Por último, se debe establecer la relevancia de cada una de las partes interesadas, esto con el fin de determinar la capacidad que tienen las partes interesadas para realizar cambios al sistema de gestión de calidad o la afectación que estos pueden recibir por esta actividad. Esta clasificación será realizada mediante la matriz de influencia/impacto (Ver ilustración 3).



**Ilustración 3** Matriz Influencia/ Impacto

*Fuente:* (Ravenna Miranda , 2015)

Seguido a esto, se realiza una tabla de clasificación de las partes interesadas en donde se les debe asignar una categoría en Bajo (B) o Alto (A), de acuerdo a su grado de afectación o repercusión frente al sistema de gestión de calidad, en donde se verá reflejado si estos afectan de manera positiva o negativa .

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	15 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

**Tabla. 4** Relevancia de las partes interesadas - Empresa Gráfica.

Parte Interesada	Impacto		Influencia		Observaciones
	A	B	A	B	
<b>Clientes</b>	X		X		Cumplimiento de los requisitos de calidad del producto o servicio
<b>Comunidad</b>		X		X	
<b>Trabajadores</b>	X		X		Personas encargadas directamente de desarrollar cada una de las actividades de la empresa
<b>Gobierno</b>	X			X	Normativas y leyes
<b>Organizaciones Medioambientales</b>	X		X		Normativas Ambientales
<b>Proveedores</b>	X		X		Calidad de los insumos suministrados para el desarrollo del bien o servicio

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>16 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Aquellas partes interesadas que obtengan Alto en afectación e influencia deben tener un seguimiento y acompañamiento constante para evitar que surjan imprevistos con referencia a la calidad del producto o servicio.

Es importante mencionar que Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres realizará un seguimiento y una revisión anual de la información que se presentó en cada una de las tablas referentes a los grupos de interés.

#### **4.3. Determinación del alcance de la estructura documental del sistema de gestión de calidad.**

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha diseñado la estructura documental de un sistema de gestión de calidad para todos sus procesos, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015. Por lo que el alcance del mismo serán todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se llevan a cabo en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres.

Para especificar cuáles son los procesos a los que se aplicará el diseño de la estructura documental del sistema de gestión de calidad, se menciona a continuación el mapa de procesos de la organización.

*Soluciones en comunicación gráfica*



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	17 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018



*Ilustración 4 Mapa de Procesos de Empresa Gráfica*

*Fuente: Elaboración propia*

Es importante mencionar que Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres mantendrá documentado el alcance de la estructura documental del sistema de gestión de calidad por medio del presente manual de calidad, el cual será actualizado anualmente.

#### **4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

##### **4.4.1.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres implementará, mantendrá y mejorará continuamente su estructura documental del sistema de gestión de calidad para cada uno de los procesos mencionados en el [numeral 4.3](#) de este manual de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>18 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

La organización para especificar más afondo cada uno de sus procesos, ha decidido diseñar para cada uno de estos una caracterización de proceso, las cuales se podrán observar en el [anexo 01 → Caracterizaciones de procesos.](#)

Los códigos de las respectivas caracterizaciones de proceso son:

1. **Caracterización del proceso Estratégico – Gestión Gerencial:** [EG-GGER- CP-001](#)
2. **Caracterización del proceso Misional – Gestión de Ventas:** [EG-GVEN- CP-001](#)
3. **Caracterización del proceso Misional – Diseño y Desarrollo:** [EG-GDYD- CP-001](#)
4. **Caracterización del proceso Misional – Gestión de Compras:** [EG-GCOM- CP-001](#)
5. **Caracterización del proceso Misional – Producción:** [EG-GPRO- CP-001](#)
6. **Caracterización del proceso de Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera:** [EG-GAF- CP-001](#)
7. **Caracterización del proceso de Apoyo – Gestión de Calidad:** [EG-GCAL- CP-001](#)

#### 4.4.2.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres mantendrá la estructura documental del sistema de gestión de calidad para cada uno de sus procesos, por medio del presente manual de calidad el cual será actualizado anualmente.

*Soluciones en comunicación gráfica*

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. Liderazgo y compromiso.

#### 5.1.1. Generalidades.

La alta dirección de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres en su compromiso con la implementación de la estructura documental del sistema de gestión de calidad ha creado para toda la organización, una política de calidad la cual se puede observar en el [anexo 02 → Política de Calidad.](#)

El código de este documento es: 1. **Política de Calidad:** EG-GCAL-MC-001-POL-01

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>19 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Al mismo tiempo se ha diseñado un formato para diligenciarse cada vez que se haga la respectiva revisión de la estructura documental del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección. Este formato puede observarse en el [anexo 03 → Acta de revisión del compromiso de la alta dirección.](#)

El código de este documento es: 1. **Acta de revisión del compromiso de la alta dirección:** EG-GCAL-MC-001-FOR-01

Es importante establecer que la alta dirección debe generar liderazgo y compromiso frente a la estructura documental del sistema de gestión de calidad, por tanto el gerente general debe crear y mantener un fuerte compromiso frente al sistema, de tal modo que dé cumplimiento a las responsabilidades establecidas en el perfil de su cargo. Este formato puede observarse en el [anexo 04 → Perfiles de cargo.](#)

El código de este documento es: 1. **Perfil de Cargo – Gerente General:** [EG-GAF-PR-001-PC-01](#)

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cuando se desee implementar la política de calidad, está debe estar debidamente firmada y aprobada por la alta dirección de la empresa. Adicionalmente se debe hacer un seguimiento y revisión anual de la información presentada en dicho documento.

La alta dirección de la empresa cuando desee implementar el sistema de calidad debe destinar de un presupuesto específico para el desarrollo e implementación del sistema. Es importante mencionar que este presupuesto debe ser abalado por la alta dirección, y únicamente será actualizado y reestructurado anualmente por la alta dirección de la organización.

Se sugiere que en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres la alta dirección cree un comité gerencial de calidad, el cual se encargará mensualmente de comunicar a los empleados los avances del sistema de gestión de la calidad, así como también tendrá la función de recordar a los colaboradores aspectos importantes del sistema como lo es la política de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>20 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Por último es necesario mencionar que la alta dirección deberá realizar una reunión para comunicar a todos los empleados quien es el líder de cada proceso y como se está realizando la implementación de la estructura documental del sistema de gestión de la calidad en la empresa.

### **5.1.2. Enfoque al cliente.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe velar por que cada uno de los requisitos del cliente se cumpla, con el propósito de aumentar la satisfacción de este. Es necesario establecer una relación cercana con el cliente para así poder comprender sus expectativas. Para lograr esta relación con el cliente se deben utilizar múltiples canales de comunicación, entre los cuales pueden ser: desarrollarse reuniones, encuestas, atención a cualquier problema presentado, entre otros.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres busca siempre ofrecerles a sus clientes productos de calidad que cumplan con todos los parámetros establecidos por ellos mismos, para garantizar la trazabilidad del producto y que este cumpla con todos sus requisitos. Refiérase al [Numeral 8](#) del presente manual.

## **5.2. Política.**

### **5.2.1. Establecimiento de la política de calidad.**

En la estructura documental del sistema de gestión de calidad que se propone, se ha creado para toda la organización, una política de calidad la cual se puede observar en el [anexo 02 → Política de Calidad.](#)

El código de este documento es: 1. **Política de Calidad:** EG-GCAL-MC-001-POL-01

### **5.2.2. Comunicación de la política de calidad.**

La política de calidad de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, se encontrará documentada y disponible para todos los empleados de la organización, en formato electrónico por medio de la nube y en formato físico en los anexos del presente manual.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>21 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Cabe señalar que la política de calidad deberá ser comunicada a todos los empleados, por medio de varios canales de comunicación como: Carteles, charlas informativas, actividades didácticas, entre otros.

Es importante mencionar que la política de calidad también podrá ser divulgada por medio de la página web de la empresa, con el fin de que las partes interesadas la conozcan, la puedan leer y analizar.

### **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres para dar a conocer y comunicar los roles, responsabilidades y autoridades que el personal tiene dentro de la organización en cada uno de sus puestos de trabajo, se ha diseñado el respectivo perfil de cargo para cada cargo que existe en la empresa. Los perfiles de cargo se pueden observar en el [anexo 04 → Perfiles de cargo](#).

Los códigos de los respectivos perfiles de cargo son:

1. **Perfil de Cargo – Gerente General:** [EG-GAF-PR-001-PC-01](#)
2. **Perfil de Cargo – Diseñador Gráfico:** [EG-GAF-PR-002-PC-04](#)
3. **Perfil de Cargo – Jefe de Producción:** [EG-GAF-PR-002-PC-05](#)
4. **Perfil de Cargo – Prensista:** [EG-GAF-PR-002-PC-06](#)
5. **Perfil de Cargo – Encuadernación:** [EG-GAF-PR-002-PC-07](#)
6. **Perfil de Cargo – Auxiliar Administrativo:** [EG-GAF-PR-001-PC-03](#)
7. **Perfil de Cargo – Auxiliar Contable:** [EG-GAF-PR-001-PC-02](#)

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.**

Para dar cumplimiento a este ítem de la norma, la organización debe asegurarse que el sistema de gestión de calidad pueda lograr los resultados previstos. Por lo tanto Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe tener en cuenta que todo riesgo tiene un impacto o consecuencia, es por esto que la organización debe identificar los factores internos y externos (Refiérase al

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>22 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

**Numeral 4.1 y 4.2** del presente documento) que puedan generar riesgos a futuro, por tanto se debe desarrollar una calificación y evaluación de cuál puede ser la probabilidad de que ocurra algún tipo de riesgo, y al mismo tiempo evaluar qué impacto podría tener dentro de la organización y/o sus partes interesadas.

Se ha diseñado para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres una matriz de riesgo y oportunidad para cada uno de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo; debido a que si Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cae en alguno de los riesgos identificados podrá tener consecuencias graves para la organización, tales como: perjudicar la imagen organizacional, la confidencialidad en la información, temas legales, etc.

La elaboración de estas matrices de riesgo, se basó en la guía técnica Colombiana GTC 45, es una metodología diseñada para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Las matrices de riesgo y oportunidad se pueden observar en el **[anexo 05 → Matrices de riesgo y oportunidad.](#)**

Los códigos de las respectivas matrices de riesgo y oportunidad son:

1. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Estratégico – Gestión Gerencial:** **[EG-GCAL-PR- 001-MAT-01](#)**
2. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Ventas:** **[EG-GCAL-PR- 001-MAT-02](#)**
3. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Diseño y Desarrollo:** **[EG-GCAL-PR- 001-MAT-03](#)**
4. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Compras:** **[EG-GCAL-PR- 001-MAT-04](#)**
5. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Producción:** **[EG-GCAL-PR- 001-MAT-05](#)**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>23 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

6. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera:** [EG-GCAL-PR- 001-MAT-06](#)

7. **Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión de Calidad:** [EG-GCAL-PR- 001-MAT-07](#)

Es importante mencionar que cada una de las acciones que se evidencian en dichas matrices, serán evaluadas anualmente o después de que se apliquen en situaciones contingentes, con el fin de medir la eficacia y eficiencia de las mismas.

## 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

### 6.2.1.

En el desarrollo de la estructura documental del sistema de gestión de calidad que se propone, se estableció para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres una serie de objetivos de calidad los cuales se crearon teniendo en cuenta la política de calidad anteriormente mencionada en el [Numeral 5.2.1.](#) del presente manual.

Los objetivos de calidad se puede observar en el [anexo 06 → Objetivos de calidad.](#)

El código de este documento es: 1. **Objetivos de Calidad:** EG-GCAL-MC-001-OBJ-01

Es necesario mencionar que cada uno de los objetivos de calidad que se han propuesto para la empresa, deben ser evaluados y actualizados anualmente.

Así como también es importante mencionar que los objetivos de calidad deberán ser comunicados a todos los empleados de la organización, por medio de diversos métodos de comunicación tales como: Carteles, e.-mail, pagina web, entre otros.

Adicionalmente Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá mantener documentados los objetivos de calidad por medio de la nube donde se podrá encontrar el archivo en PDF y/o Word, y al mismo tiempo se podrán encontrar en físico en los anexos del presente manual.

### 6.2.2.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>24 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Los objetivos de calidad que se proponen para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, deben ser medidos por medio de indicadores. Por lo tanto se ha creado una matriz de despliegue de objetivos de calidad, en la cual se pueden observar los indicadores, la meta de cumplimiento, el proceso al que pertenece, la frecuencia, el responsable, entre otros datos pertinentes para la medición de los objetivos de calidad.

La matriz de despliegue de objetivos de calidad se puede observar en el [anexo 07 → Matriz de despliegue de objetivos de calidad.](#)

El código de este documento es: 1. **Matriz de despliegue de objetivos de Calidad:** EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01

Es importante mencionar que cada uno de los indicadores que se evidencian en la matriz anterior, deben ser evaluados y actualizados anualmente, con el fin de llevar a cabo una correcta medición de cada uno de los objetivos de calidad.

### **6.3. Planificación de los cambios.**

En el ítem 6.3 de la norma ISO 9001:2015 nos menciona la planificación de los cambios y cómo hacer que estos no afecten la integridad del sistema de gestión de calidad, por lo tanto para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, se elaboró un formato para llevar a cabo la gestión para la planificación de los cambios

El formato para la planificación de cambios se puede observar en el [anexo 22 → Planificación de los Cambios](#)

El código de este documento es **Formato Planificación de cambios** [EG-GCAL-PR-FOR-002](#)

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos.**

#### **7.1.1. Generalidades.**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>25 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Se proponen para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres una matriz de presupuesto, la cual contiene el costo anual de la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad, el cual deberá ser aprobado por la alta dirección de la compañía si se desea ejecutar.

La matriz de presupuesto se puede observar en el [anexo 09 → Matriz de presupuesto.](#)

El código de este documento es: 1. **Matriz de presupuesto:** EG-GCAL-MC-001-MAT-02

Cabe señalar que dicha matriz de presupuesto deberá ser actualizado anualmente en la revisión del compromiso por parte de la alta dirección, a partir del momento que se comience a ejecutar.

#### 7.1.2. Personas.

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se han creado los perfiles de cargo (Referirse [anexo 04 → Perfiles de cargo.](#) Del presente documento) que se requerirán para el desempeño de las funciones de cada uno de los procesos en la organización, con el fin de garantizar que se cuenta con el personal idóneo y necesario para el sistema de gestión de calidad.

Además de esto en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha documentado el procedimiento de selección, contratación y capacitación del personal.

El procedimiento de selección, contratación y capacitación del personal se puede observar en el [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal.](#)

El código de este documento es: 1. **Procedimiento de selección, contratación y capacitación del personal:** [EG-GCAL-PR-001](#)

Al mismo tiempo se ha creado para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres un formato para llevar a cabo un control de todas aquellas capacitaciones que sean brindadas al personal de la organización.

El formato para cronograma de las capacitaciones al personal se puede observar en el [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal.](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>26 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

El código de este documento es: 2. **Formato para Cronograma de las Capacitaciones al Personal:** [EG-GCAL-MC-001-MAT-02](#)

### 7.1.3. Infraestructura.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de todos sus procesos ([Ver anexo 11 → Infraestructura de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres](#)), al mismo tiempo cuenta con maquinaria y equipos modernos que le permiten reducir costos. Por lo tanto se crea un formato para llevar a cabo un control cronológico del mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria con que cuenta la organización.

El formato para cronograma del mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria se puede observar en el [anexo 12 → Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinaria](#).

El código de este documento es: 1. **Formato para Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinaria:** [EG-GCAL-MC-001-POL-01](#)

### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres proporciona a todos sus empleados un ambiente laboral adecuado para la operación de todos sus procesos, ya que no se permite ningún tipo de discriminación social, física o psicológica dentro de la compañía.

Para garantizar que en la organización se mantenga un buen ambiente laboral, se ha creado un formato correspondiente a una encuesta que busca medir como se encuentra el ambiente laboral en la empresa; dicha encuesta deberá aplicarse periódicamente a cada uno de los trabajadores de la organización.

El formato de encuesta de ambiente laboral se puede observar en el [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal](#).

El código de este documento es: 3. **Formato de Encuesta de Ambiente Laboral:** [EG-GCAL-MC-001-POL-01](#)

### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	27 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Con se mencionó en el [Numeral 6.2.2](#). Del presente manual, Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres por medio de la matriz de despliegue de objetivos (Ver [anexo 07 → Matriz de despliegue de objetivos de calidad](#)), el código de este documento es: 1. **Matriz de despliegue de objetivos de Calidad:** EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01) medirá el cumplimiento de sus objetivos de calidad.

Al mismo tiempo como lo que se busca es identificar si los recursos con los que cuenta la organización son apropiados para el desarrollo de todos sus procesos, y si estos están facilitando la producción de sus productos y/o servicios, se ha diseñado una matriz de indicadores de gestión para cada uno de los proceso estratégicos, misionales y de apoyo que se ejecutan en la empresa.

Las matrices de indicadores de gestión se pueden observar en el [anexo 13 → Indicadores de gestión](#).

Los códigos de las respectivas matrices de indicadores de gestión son:

1. **Matriz de indicadores de gestión del proceso Estratégico – Gestión Gerencial:** [EG-GCAL-MC-001-GU-01](#)
2. **Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Ventas:** [EG-GCAL-MC-001-GU-02](#)
3. **Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Diseño y Desarrollo:** [EG-GCAL-MC-001-GU-03](#)
4. **Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Compras:** [EG-GCAL-MC-001-GU-04](#)
5. **Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Producción:** [EG-GCAL-MC-001-GU-05](#)
6. **Matriz de indicadores de gestión del proceso de Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera:** [EG-GCAL-MC-001-GU-06](#)
7. **Matriz de indicadores de gestión del proceso de Apoyo – Gestión de Calidad:** [EG-GCAL-MC-001-GU-07](#)

Cabe señalar que cuando los indicadores que se proponen para la empresa no cumplan con los requisitos necesarios para su funcionamiento, Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>28 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

deberá tomar acciones correctivas, con el fin de buscar el logro de los objetivos propuestos para el sistema de gestión de calidad.

Es importante mencionar que tanto la matriz de despliegue de objetivos de calidad, como la matriz de indicadores de gestión deben ser evaluados y actualizados anualmente, con el fin de llevar a cabo una correcta medición de cada uno de estos.

Adicionalmente Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá mantener documentada la matriz de despliegue de objetivos de calidad, como la matriz de indicadores de gestión por medio de la nube donde se podrá encontrar el archivo en PDF y/o Word, y al mismo tiempo se podrán encontrar en físico en los anexos del presente manual.

#### **7.1.6. Conocimiento de la organización.**

Con el fin de que Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres tenga un amplio conocimiento de la organización, se ha creado un procedimiento de los requisitos legales que debe tener en cuenta para un buen funcionamiento de la organización, como del sistema de gestión de calidad.

El procedimiento de requisitos legales se puede observar en el [anexo 14 → Requisitos Legales](#).

El código de este documento es: 1. **Procedimiento de Requisitos Legales:** [EG-GGER-PR-001](#)

Del mismo modo se ha creado una matriz de requisitos legales, la cual contiene varias leyes y normas que debe cumplir Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, con el fin de evitar sanciones legales y/o tributarias.

La matriz de requisitos legales se puede observar en el [anexo 14 → Requisitos Legales](#).

El código de este documento es: 2. **Matriz de Requisitos Legales:** [EG-GGER-PR-001-MAT-01](#)

#### **7.2. Competencia.**

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se han establecido las competencias necesarias que deben tener cada uno de sus empleados por medio de los perfiles de cargo (ver [anexo 04 → Perfiles de cargo](#), del presente manual). Adicional a esto la empresa capacitará a

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>29 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

sus trabajadores con el fin de que estos adquieran conocimientos específicos para la realización de sus labores, por tanto se ha creado un formato que permitirá evaluar dichas capacitaciones.

El formato de evaluación de capacitaciones se puede observar en el [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal.](#)

El código de este documento es: 4. **Evaluación de Capacitaciones:** [EG-GAF-FOR-01](#)

Del mismo modo, para garantizar que cada uno de los empleados de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se desempeñe correctamente en sus puestos de trabajo, se propone que el desempeño de los trabajadores sea evaluado semestralmente, por medio de un formato de evaluación de desempeño. Este formato se puede observar en el [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal.](#)

El código de este documento es: 5. **Evaluación de Desempeño:** [EG-GAF-FOR-02](#)

Adicionalmente Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá mantener documentada la información pertinente al desempeño y evaluación de los trabajadores, por lo que los documentos anteriormente mencionados se podrán encontrar en PDF y/o Word en la nube, y al mismo tiempo se podrán encontrar en físico en los anexos del presente manual.

### **7.3. Toma de conciencia.**

Se recomienda que Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cada dos meses haga capacitaciones de sensibilización a todo su personal, con el fin de que todos los trabajadores tomen conciencia de aplicar en el desarrollo de sus funciones y labores la política de calidad y los objetivos de calidad que se proponen.

Estas capacitaciones buscarán crear conciencia en los trabajadores, ya que les permitirá comprender que su contribución al sistema de gestión de calidad es muy importante para la perduración del sistema.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>30 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Es importante mencionar que todos los trabajadores que no cumplan con los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad serán sancionadas y hasta podrán perder su empleo.

#### **7.4. Comunicación.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe comprometerse a comunicar todo lo referente al sistema de gestión de calidad, durante los primeros cinco días hábiles después de efectuadas todas aquellas modificaciones o implementaciones en el sistema.

Dichas modificaciones o implementaciones deberán ser comunicadas a todos los empleados de la empresa sin excepción; por lo tanto dichas comunicaciones deberán hacerse por varios métodos de comunicación tales como: por la página web de la empresa, vía e-mail, y por medio de reuniones informativas que se deben realizar mensualmente. Es importante mencionar que estas comunicaciones deben estar a cargo de la persona encargada de la gestión de calidad en la empresa, o en su defecto la información la difundirá el gerente de la compañía.

Para este proceso de comunicación del sistema de gestión de calidad en la empresa, se propone una matriz de comunicación y un procedimiento de comunicación, documentos en los cuales se explicará detalladamente como se llevará a cabo este proceso.

Estos formatos se pueden observar en el [anexo 15 → Comunicación](#).

Los códigos de estos documentos son:

1. **Matriz de Comunicación:** [EG-GER-PR-002-MAT-01](#)
2. **Procedimiento de Comunicación:** [EG-GGER-PR-002](#)

Adicionalmente Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá mantener documentada la información pertinente a la comunicación de todo lo referente al sistema de gestión de calidad, por lo que los documentos anteriormente mencionados se podrán encontrar en PDF y/o Word en la nube, y al mismo tiempo se podrán encontrar en físico en los anexos del presente manual.

#### **7.5. Información documentada.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>31 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 7.5.1. Generalidades.

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cuando se realice la respectiva implementación del sistema de gestión de calidad, es importante tener en cuenta que debe mantenerse documentado por medio del presente manual de calidad, manteniendo un control de los documentos y registros, por medio del listado maestro de documentos internos y el listado maestro de documentos externos.

Al mismo tiempo se ha creado un procedimiento de control de documentos, con el fin de tener una guía de cómo se debe ejecutar dicho procedimiento en la organización. De igual manera se ha creado un formato para llevar a cabo la solicitud, creación, actualización o anulación de documentos.

Los formatos anteriormente mencionados se puede observar en el [anexo 16 → Listado Maestro de Documentos.](#)

Los códigos de estos documentos son:

1. **Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos:** [EG-GCAL-PR-002](#)
2. **Formato de Solicitud, Creación, Actualización o Anulación de documentos:** [EG-GCAL-PR-002-FOR-02](#)
3. **Listado Maestro de documentos Externos:** [EG-GCAL-PR-002-FOR-01](#)
4. **Listado Maestro de documentos Internos:** [EG-GCAL-PR-002-FOR-02](#)

### 7.5.2. Creación y actualización.

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres para cada uno de los formatos que manejará en el sistema de gestión de calidad se ha creado un mismo diseño, el cual tendrá el logo de la empresa, el nombre del documento, el código respectivo del documento, la versión del formato, y la fecha de creación de dicho documento.

Estos formatos y registros se encontraran en físico como anexos del presente documento, pero al mismo tiempo se podrán encontrar electrónicamente por medio de la nube de la empresa.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>32 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Cabe señalar que cada uno de estos formatos y registros deberán ser aprobados y revisados por la alta dirección, o por la persona encargada de dicho proceso al que pertenece el documento.

### **7.5.3. Control de la información documentada.**

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres para garantizar que la información documentada del sistema de gestión de calidad se encuentre disponible y actualizada, todos sus empleados podrán acceder a los listados maestros de documentos actualizados, al procedimiento de control de documentos y al formato para llevar a cabo la solicitud, creación, actualización o anulación de documentos (ver [anexo 16 → Listado Maestro de Documentos.](#)) en la nube de la empresa, los cuales solamente podrá ser editados por la persona encargada de la gestión de calidad en la organización. Cabe señalar que el formato para llevar a cabo la solicitud, creación, actualización o anulación de documentos puede y debe ser diligenciado por todos los empleados de la empresa que requieran algún documento del sistema de gestión de calidad.

Los listados maestros de documentos serán documentos base para verificar si determinado documento se encuentra actualizado o ha tenido alguna modificación.

Es necesario mencionar que cada vez que un documento sea actualizado o modificado, debe ser subido a la nube de la empresa y la versión anterior será retirada de dicha base de documentos, ya que se busca que todos los empleados trabajen sobre la versión más actualizada o el documento recientemente modificado. Es importante tener en cuenta que cuando se presenten actualizaciones y/o modificaciones en los documentos, todos los empleados deberán ser informados vía e-mail o por medio de carteleras informativas.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe garantizar que cuenta con todos los recursos necesarios para desarrollar todos sus procesos, y de esta forma ofrecer productos y servicios de



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>33 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

excelente calidad, que siempre cumplan con los requerimientos de los clientes (Refiérase a los [Numerales 4.4](#) [5.1.2](#) [6.3](#) [7.1](#) y [7.5.1](#) del presente manual).

## **8.2. Requisitos para los productos y servicios.**

### **8.2.1. Comunicación con el cliente.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se compromete a proporcionar a sus clientes toda la información que ellos requieran saber acerca de los productos y/o servicios que ofrece la compañía, por medio de su portafolio de productos y/o servicios (Ver [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#), el código de este documento es: 1. [Portafolio de Productos y/o Servicios](#)).

Es importante mencionar que los clientes serán atendidos en todo momento para cuestiones de consultas, pedidos y/o cambios que se presenten en las respectivas órdenes de pedido. Al mismo tiempo la empresa deberá implementar un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para que los clientes depositen allí sus comentarios, por lo que se ha diseñado un formato específico para que los clientes den a conocer sus sugerencias, quejas y reclamos ante la empresa.

El formato anteriormente mencionado se puede observar en el [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#), el código de este documento es: 2. **Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos: EG-GGER-FOR-02.** Cabe señalar que la empresa le dará respuesta en menos de 15 días a las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes.

Para finalizar es importante recordar que se establecerán una serie de acciones en caso de presentarse alguna contingencia con los clientes (refiérase al [Numeral 6.3](#), del presente manual).

### **8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

Con el fin de asegurarle al cliente que lo que él requiere es lo que se le va a entregar, se ha diseñado para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres un formato denominado orden de pedido, donde se podrán anotar todas las especificaciones del producto y/o servicio suministradas por el cliente, y las especificaciones generales que la empresa ha establecido para el producto y/o servicio.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>34 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

El formato de orden de pedido puede observarse en el [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#), el código de este documento es: 3. **Formato de Orden de Pedido:** [EG-CVEN-FOR-01](#)

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres antes de entregar el producto y/o servicio finalizado al cliente, deberá realizar una revisión comparativa de lo que el cliente ha solicitado, con lo que se le va a entregar.

Esta revisión estará a cargo de la persona encargada de empaque del producto y control de calidad del mismo. Con el fin de comprender con mayor exactitud quien será el encargado de llevar a cabo dicha función, se ha elaborado una matriz de responsabilidad y autoridad, donde se puede evidenciar cuales son las responsabilidades y el nivel de autoridad de cada uno de los cargos que existen en la compañía.

La matriz de responsabilidad y autoridad se puede observar en el [anexo 04 → Perfiles de cargo.](#), el código de este documento es: 8. **Matriz de Responsabilidad y Autoridad:** [EG-GGER-MAT-01](#)

### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.**

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha creado un formato de cambios o correcciones, el cual se diligenciará solamente cuando el cliente desee hacer algún cambio al pedido o producto que ha requerido con anterioridad.

Este formato deberá ser firmado por el cliente que realice los cambios, con el fin de que no se presenten inconvenientes futuros por los cambios realizados a la orden de pedido inicial. Es claro mencionar que el cliente poseerá una copia de este documento, por lo que el original se quedara en la empresa para anexarse con la orden de pedido que fue modificada, y una segunda copia será entregada a las personas encargadas de producción.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>35 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

El formato de cambios o correcciones se puede observar en el [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#), el código de este documento es: 4. **Formato de Cambios o Correcciones:** [EG-CVEN-FOR-02](#)

### **8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

#### **8.3.1. Generalidades.**

Con el fin de dar cumplimiento a este ítem, se ha diseñado para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres un procedimiento específico para la elaboración de los productos que ellos ofrecen, así como para la aprobación de estos por parte del cliente.

El procedimiento para la elaboración de productos se puede observar en el [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#), el código de este documento es: 5. **Procedimiento para la elaboración de productos:** [EG-GPRO-PR-001](#)

#### **8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.**

Refiérase al [Numeral 8.3.1.](#)

#### **8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.**

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha establecido que para comenzar con la elaboración del producto, los clientes deben traer el modelo específico del diseño que van a mandar hacer, lo pueden presentar en físico o en medio digital. Para el caso específico de la elaboración de facturas y todo aquel documento que requiera de numeración, el cliente además de traer su diseño debe presentar la fotocopia de la resolución DIAN vigente, con la aprobación para la numeración de las mismas.

La compañía deberá mantener esta información documentada ya que las resoluciones DIAN se deben archivar en físico y los diseños se deben almacenar en medios digitales, como: USB y/o CD's.

#### **8.3.4. Controles del diseño y desarrollo.**

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>36 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se debe realizar un control muy detallado del diseño del producto, y esto se debe a que este debe cumplir a cabalidad con las exigencias y requisitos que ha especificado el cliente en la orden de pedido. Por lo tanto la persona encargada de autorizar que el diseño se puede envía a producción es el cliente, pues el mismo verifica que todas sus exigencias se cumplan en el diseño que se le envía por medio de e-mail, antes de mandar a producción.

Internamente en la empresa, el diseño del producto es constantemente revisado por el diseñador gráfico y por la persona encargada de calidad.

#### **8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo.**

Refiérase al [Numeral 8.2.3](#)

#### **8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe mantener documentada la información de cambios y/o correcciones (Referirse al [Numeral 6.3.](#) y [8.2.4](#)), debido a que es necesario que dicha documentación se almacene en el archivo de la empresa durante 5 años, con el fin de evitar problemas con los clientes por la realización de los cambios en sus pedidos y/o productos.

*Soluciones en comunicación gráfica*

### **8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

#### **8.4.1. Generalidades.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres cuenta con una gama amplia de proveedores, a los cuales se les debe realizar un seguimiento por medio de la evaluación y reevaluación anual a proveedores, para llevar a cabo dicho seguimiento se ha diseñado un procedimiento de seguimiento a proveedores, y al mismo tiempo se ha creado un formato para la evaluación y reevaluación de proveedores.

Dichos documentos se pueden observar en el [anexo 17 → Productos y/o Servicios.](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	37 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Los códigos de estos documentos son:

6. **Procedimiento para el Seguimiento de Proveedores:** [EG-GCOM-PR-001](#)
7. **Formato para la evaluación y reevaluación de proveedores:** [EG-GCOM-PRO-001-FOR-01](#)

Los documentos anteriormente mencionados buscan determinar si se continúa con ese mismo proveedor o hay que comenzar a sustituirlo. Al mismo tiempo es importante mencionar que al llevar a cabo un seguimiento a los proveedores, lo que se busca es medir si estos si están enviando los productos con las características que se solicitan o no.

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control.**

Refiérase al [Numeral 8.4.1.](#)

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se compromete a comunicar a sus proveedores externos todos los requisitos que deben cumplir las materias primas que estos le proporcionar a la empresa. Por lo que a cada uno de los proveedores se les realizaran una evaluación y reevaluación de su desempeño, y al mismo tiempo se medirá la calidad de los productos ofrecidos (ver [Numeral 8.4.1.](#)).

#### **8.5. Producción y provisión del servicio.**

##### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se aprovisionará de los recursos necesarios para la producción de sus productos y/o servicios, dependiendo de la orden de pedido que realice el cliente.

Todo el proceso de producción se mantendrá documentado por medio de la respectiva caracterización del proceso de producción (ver [anexo 01 → Caracterizaciones de procesos.](#), el código de la respectiva caracterización del proceso de producción es: 5. **Caracterización del proceso Misional – Producción:** [EG-GPRO- CP-001](#)).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>38 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Es necesario especificar que la disponibilidad de recursos con la que cuenta la empresa es muy amplia, ya que muchos de ellos son propios, y se encuentran a disposición de la organización en todo momento (ver [numeral 7.1](#)).

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá medir la trazabilidad de entradas y salidas del proceso de producción, por medio de la satisfacción del cliente al recibir su producto y/o servicio solicitado; pues de esta forma se podrá controlar y verificar que lo que el cliente solicitó, fue lo que la empresa le entregó como producto final.

Para llevar a cabo lo anteriormente mencionado se ha creado un procedimiento para la satisfacción del cliente, dicho documento se puede observar en el [anexo 18 → Satisfacción del Cliente](#), el código del respectivo documento es: 1. **Procedimiento para la Satisfacción del Cliente:** [EG-GVEN-PR-001](#).

De la misma forma se ha creado un formato de encuesta para medir la satisfacción de los clientes, dicho documento se puede observar en el [anexo 18 → Satisfacción del Cliente](#), el código del respectivo documento es: 2. **Formato de Encuesta para la Satisfacción del Cliente:** [EG-GVEN-FOR-003](#).

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá proteger los documentos, formatos, y diseños que sus clientes le envíen o entreguen personalmente. Esta información será de carácter confidencial y solamente se utilizará para el proceso de diseño y desarrollo del producto que ellos requieran.

### **8.5.4. Preservación.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres deberá garantizar la preservación de la calidad del producto, por medio de la ejecución del procedimiento para el seguimiento de proveedores, y la respectiva evaluación y reevaluación de proveedores (ver [anexo 17 → Productos y/o Servicios](#)). Los códigos de estos documentos son: 6. **Procedimiento para el Seguimiento de**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>39 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

**Proveedores:** [EG-GCOM-PR-001](#), y 7. **Formato para la evaluación y reevaluación de proveedores:** [EG-GCOM-PRO-001-FOR-01](#)), ya que si ellos le proporciona a la empresa materias primas de calidad, el producto final que sea entregado a los clientes seguirá siendo de calidad hasta la entrega del mismo.

Además de esto se recomienda que la empresa cree un sistema de reciclaje de papel, de todos los sobrantes que resultan del proceso de producción.

#### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.**

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres después de la entrega del producto final al cliente le ofrecerá una garantía permanente con un único cambio, modificación o corrección del error que contenga el producto.

La empresa correrá con todos los gastos adicionales de garantía, pero para ser efectiva esta el cliente debe: cancelar la totalidad del pedido, presentar la factura u orden de pedido donde se hayan especificado los requisitos que deberían tener el producto, y adicional a esto debe presentar la copia del formato de corrección de orden de pedido si se solicitó una corrección al producto y/o servicio.

#### **8.5.6. Control de los Cambios.**

En el ítem 6.3 de la norma ISO 9001:2015 nos menciona que al momento de realizar algún cambio en el sistema de gestión de calidad se debe hacer un procedimiento para registrar estos cambios, por lo tanto para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se elaboró un procedimiento específico para la gestión de cambios, el cual se deberá tener en cuenta cuando se necesite hacer alguna corrección en algún proceso, por ejemplo: cuando se necesite hacer alguna corrección en la solicitud del pedido de un cliente.

El procedimiento para la gestión de cambios se puede observar en el [anexo 08 → Gestión de cambios.](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>40 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

El código de este documento es: 1. **Procedimiento para la gestión de cambios:** [EG-GCAL-PR-001](#)

Al mismo tiempo se ha creado para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres un formato para llevar a cabo la gestión de cambios en los procesos de la organización cuando esto se requiera, como por ejemplo: cuando se requiere llevar a cabo la corrección de un pedido y se busca dejar evidencia de esto.

El formato para la gestión de cambios se puede observar en el [anexo 08 → Gestión de cambios.](#)

El código de este documento es: 1. **Formato para la gestión de cambios:** [EG-GCAL-PR-001-FOR-01](#)

## 8.6. Liberación de los productos y servicios.

En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres para asegurar que el cliente recibió correctamente su producto, le enviará un correo para verificar que su producto entregado cumplió con los requisitos establecidos por él, como método de verificación de entrega.

Antes de esto el personal de encuadernación verifica que el producto cumpla con los requisitos establecidos por el cliente en la orden de pedido, si este cumple con estos requisitos, el producto pasa a ser revisado por el jefe de producción el cual analiza a detalle cada uno de los procedimientos aplicados en el producto (impresión, tintas, acabados, etc). Aprobado el producto se procede a realizar los trámites para la entrega del producto al cliente.

## 8.7. Control de las salidas no conformes.

Para Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se ha creado un procedimiento de productos no conformes; así como también se ha diseñado un formato de productos no conformes, el cual será diligenciado en el momento que el producto tenga algún error. Luego de efectuar este



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>41 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

proceso la organización tomará las acciones pertinentes para corregir dicho inconveniente con el producto.

Dichos documentos se pueden observar en el [anexo 19 → Productos No Conformes](#).

Los códigos de estos documentos son:

1. **Procedimiento de Productos No Conformes:** [EG-GCAL-PR-003](#)
2. **Formato de Productos No Conformes:** [EG-GVEN-PR-003-FOR-01](#)

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1. Generalidades.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres determinará métodos de seguimiento, medición y análisis todos sus procedimientos, con el fin de garantizar la trazabilidad, mejora, y buena gestión del sistema de gestión de calidad. Especificando cuando y como se debe medir y seguir cada proceso implantado.

La evaluación de desempeño solo se hará a los colaboradores de la empresa ver [anexo 10 → Selección, contratación y capacitación del personal](#). El código de este documento es: 5.

**Evaluación de Desempeño:** [EG-GAF-FOR-02](#).

#### 9.1.2. Satisfacción del cliente.

Refiérase al [Numeral 5.1.2](#). Y [Numeral 8.5.2](#).

#### 9.1.3. Análisis y evaluación.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe analizar y evaluar a través de su matriz de despliegue de objetivos y de los respectivos indicadores de gestión (Ver [anexo 07 → Matriz de despliegue de objetivos de calidad](#)), el código de este documento es: 1. **Matriz de despliegue de objetivos de Calidad:** EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01, y ver [anexo 13 → Indicadores de](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>42 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

gestión.), el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, el grado de satisfacción al cliente y todo lo implícito en los objetivos de calidad.

## 9.2. Auditoria interna.

Se propone que en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres se realice cada 6 meses una auditoria interna para evaluar el desempeño y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha creado un procedimiento de auditoria interna el cual se puede observar en el [anexo 20 → Auditoria Interna](#). El código de este documento es: 1.

**Procedimiento de Auditoria Interna:** [EG-GCAL-PR-004](#).

De igual forma se crea un formato de programa de auditorías internas, el cual se puede observar en [anexo 20 → Auditoria Interna](#). El código de este documento es: 2. **Formato para el Programa de Auditorías Internas:** [EG-GGER-FOR-03](#). Al mismo tiempo se crea un formato para el plan de auditorías internas, el cual se puede observar en el [anexo 20 → Auditoria Interna](#). El código de este documento es: 3. **Formato de Plan de Auditorías Internas:** [EG-GGER-FOR-03](#).

Cabe señalar que se ha creado un perfil de cargo para el auditor interno, con el fin de definir cuáles serán sus funciones y responsabilidades. Dicho documento se puede observar en el [anexo 20 → Auditoria Interna](#). El código de este documento es: 4. **Perfil de Cargo – Auditor Interno:** [EG-GCAL-PR-004-PC-01](#)

## 9.3. Revisión por la dirección.

### 9.3.1. Generalidades.

La alta dirección de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres después de implantado su Sistema de Gestión de Calidad lo debe revisar y actualizar anualmente, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y vinculación con la dirección de la organización.

### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

 <b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>43 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Estado de las acciones de la revisiones por la dirección	<a href="#"><u>Anexo 03 → Acta de revisión del compromiso de la alta dirección.</u></a>
Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad	<a href="#"><u>Anexo 08 → Gestión de cambios.</u></a>
Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas	<a href="#"><u>Anexo 18 → Satisfacción del Cliente,</u></a> <a href="#"><u>Anexo 17 → Productos y/o Servicios</u></a>
Grado en que se han logrado los objetivos	<a href="#"><u>Anexo 07 → Matriz de despliegue de objetivos de calidad.</u></a>
Desempeño de los procesos	<a href="#"><u>Anexo 13 → Indicadores de gestión.</u></a>
No comodidades y acciones correctivas	<a href="#"><u>Anexo 21 → Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.</u></a>
Resultados de seguimiento y medición	<a href="#"><u>Anexo 13 → Indicadores de gestión.</u></a>
Desempeño proveedores externos	Ver : <a href="#"><u>EG-GCOM-PRO-001-FOR-01</u></a>

*Soluciones en comunicación gráfica*

### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

Refiérase al [numeral 4.1](#) [numeral 5.1.2](#) [numeral 6.1](#) y [numeral 8.7](#)

## 10. MEJORA.

### 10.1. Generalidades.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres planificará e implementará procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Los productos y/o servicios no conformes a lo solicitado por el cliente.
- Corregir y prevenir las no conformidades del sistema de gestión de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>44 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de Calidad.

## 10.2. No conformidad y acción correctiva.

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres para eliminar las causas de las no conformidades, llevará a cabo acciones correctivas según lo especificado en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora (ver [anexo 21 → Acciones Correctivas y de Mejora](#). El código de este documento es: 1. **Procedimiento de acciones correctivas y de mejora: EG-GCAL-PR-005**), con el fin de implementar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades potenciales y de esta forma prevenir su ocurrencia.

Del mismo modo se ha creado un formato de acciones correctivas y de mejora, con el fin de tener una evidencia documentada cuando se presentan estos casos. El formato anteriormente mencionado se puede observar en el [anexo 21 → Acciones Correctivas y de Mejora](#). El código de este documento es: 2. **Formato de acciones correctivas y de mejora: EG-GCAL-PR-005-FOR-01**.

Es de concluir que la empresa conservará en físico como virtualmente los documentos anteriormente mencionados, como la evidencia de las No Conformidades, su respectiva acción y el resultado de la acción correctiva o de mejora.

## 10.3. Mejora Continua.

Para finalizar Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe comprometerse a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de los datos de seguimiento, las acciones correctivas, y la revisión de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.



## MANUAL DE CALIDAD

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>45 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

# ANEXOS

*Soluciones en comunicación gráfica*

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>46 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anejo 01

Caracterizaciones de Procesos

*Soluciones en comunicación gráfica*

1 Caracterización Proceso Estratégico: Gestión Gerencial.

Objetivo	Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican			Responsables
Seguimiento a las acciones de mejora Validación de los recursos o aprobación de presupuestos	<p><b>4.1</b> Comprensión de la organización y de su contexto <b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas <b>5.1</b> Liderazgo y compromiso <b>5.2.1</b> Establecimiento de la política de calidad <b>5.3.</b> Roles y responsabilidades y autoridades de la organización <b>6.1.1</b> Acciones para abordar riesgos y oportunidades <b>6.2.1</b> Objetivos de calidad y planificación para lograrlos <b>6.3</b> Planificación de los cambios <b>7.1.1</b> Recursos <b>7.1.3</b> Infraestructura <b>7.1.5</b> Trazabilidad de las mediciones <b>7.1.6</b> Conocimiento de la organización <b>7.3</b> Toma de conciencia <b>7.5</b> Información documentada <b>8.2.2</b> Determinación para los requisitos para los productos y servicios <b>8.2.3</b> Revisión de los requisitos para los productos y servicios <b>8.3.3</b> Entradas para el diseño y desarrollo <b>8.5.1</b> Control de la producción y la provisión del servicio <b>8.5.5</b> Actividades posteriores a la entrega <b>9.1.1</b> Seguimiento, medición análisis, y evaluación <b>9.2.2</b> Auditoría interna <b>9.3.1</b> Revisión por la dirección <b>9.3.2</b> Entradas de la revisión por la dirección <b>9.3.3</b> Salidas de la revisión por la dirección <b>10.3</b> Mejora continua</p>			Gerente General Aux. Administrativa Aux. Contable
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA	Salida	Cliente
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Reclamos y Sugerencias</li> <li>Comisión de Ventas</li> <li>Encuestas de Satisfacción</li> <li>Felicitaciones</li> <li>Ejecución presupuestal del periodo anterior.</li> </ul>	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> </ul>	Ventas

**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN  
GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GGER- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Diseño y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> </ul>	Diseño y Desarrollo	
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Cotizaciones</li> <li>Relación con proveedores</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación de la Nomina</li> <li>Modificación de estrategias</li> <li>Compromiso con el Sistema de Gestión de calidad</li> <li>Comunicación con el personal acerca de los cambios o modificaciones en las estrategias organizacionales</li> <li>Felicitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> </ul>	Compras
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de mejora</li> <li>Eficacia</li> <li>Acciones de cambio del Sistema de gestión de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> </ul>	Producción



**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN  
GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GGER- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<p>Administrativa y financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión de Proceso</li> <li>• Información del balance y estado de pérdidas y ganancias</li> <li>• Información acerca de la situación financiera de la empresa</li> <li>• Autorización pago de nomina</li> <li>• Documentos pago de impuestos</li> <li>• Contratación y capacitación del personal</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>• Cambios presentados en el SGC</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Políticas</li> <li>• Análisis de los datos presentados</li> </ul>	<p>Administrativa y Financiera</p>
<p>Gestión de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión de Proceso</li> <li>• Informe de auditorias</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<p><b>Actuar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>• Cambios presentados en el SGC</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Políticas</li> <li>• Análisis de los datos presentados</li> </ul>	<p>Gestión de la calidad</p>

**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN  
GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GGER- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Parámetros de Control	Indicador	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes Interesadas</li> <li>• Matriz de requisitos legales</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Objetivos de Calidad</li> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Procedimiento de gestión de cambios</li> <li>• Flujogramas</li> </ul>	<p><u><a href="#">Anexo 13 → Indicadores de gestión.</a></u></p>	<p>EG-GGER-CP-001 EG-GGER-PR-001-MA-01 EG-GGER-PR-002-MA-01 EG-GGER-PR-003-FO-01</p>
Documentos de referencia	Procedimientos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	<p>EG-GGER-PR-001 EG-GGER- PR-002 EG-GGER-PR-003</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Computo</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Equipos de Comunicación</li> <li>• Soporte técnico</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)

2 Caracterización Proceso Misional: Gestión de Ventas.

Objetivo	Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican			Responsables
Cumplimiento meta de ventas Satisfacción del Cliente	7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9.1.2 Satisfacción del cliente 10.1 Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva			Gerente General
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA	Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> <li>Comunicados del cliente</li> <li>Estudio de mercado</li> </ul>	<b>Planear</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación ventas</li> <li>Segmentación del mercado</li> <li>Técnicas de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Reclamos y Sugerencias</li> <li>Comisión de Ventas</li> <li>Encuestas de Satisfacción</li> <li>Felicitaciones</li> </ul>	Gerencial
Diseño Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño según las especificaciones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño listo para impresión</li> </ul>	Diseño y Desarrollo
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los precios de las materias primas e insumos</li> <li>Insumos utilizados para la venta del producto o servicio</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fijación de precios</li> <li>Aumentar la participación en el mercado</li> <li>Vender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida de Insumos</li> <li>Manejo de Stocks</li> </ul>	Compras

**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN  
DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GVEN- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto terminado según las especificaciones suministradas</li> </ul>	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoluciones</li> <li>• Numero de unidades a producir</li> </ul>	Producción
Administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal apto para realizar acciones de venta</li> <li>• Soporte del recibido del dinero</li> <li>• Repuesta a reclamos y peticiones</li> <li>• Crédito a clientes</li> <li>• Dotaciones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Ventas</li> <li>• Solicitud de permisos e incapacidades</li> <li>• Recaudo de ventas</li> </ul>	Administrativa y Financiera
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pautas para hacer una buena atención según lo establecido en los manuales de procedimiento</li> </ul>	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de las necesidades del cliente</li> <li>• Buena atención</li> </ul>	Gestión de la calidad
<b>Parámetros de Control</b>		<b>Indicador</b>		<b>Registros</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas o de mejora</li> </ul>		<u><a href="#">Anexo 13 → Indicadores de gestión.</a></u>		EG-GVEN-PR-001-FO-01	
<b>Documentos de referencia</b>		<b>Procedimientos</b>		<b>Recursos</b>	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GVEN- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	<p>EG-GVEN-PR-001 EG-GVEN-CA-001</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Computo</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Equipos de Comunicación</li> <li>• Soporte técnico</li> </ul>
--	--	--

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)



**CARACTERIZACIÓN PROCESO -  
GESTIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GDYD- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

3 Caracterización Proceso Misional: Diseño y Desarrollo.

Objetivo	Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican		Responsables		
Establecer el desarrollo de diseños. Preparación de los archivos para impresión	<b>7.5</b> Información documentada <b>8.2.1</b> Comunicación con el cliente <b>8.5.3</b> Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos <b>9.1.2</b> Satisfacción del cliente <b>10.1</b> Mejora <b>10.2</b> No conformidad y acción correctiva		Diseñador Gráfico		
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA		Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> <li>Comunicados del cliente</li> <li>Benchmarking</li> </ul>	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de las tendencias presentes en el mercado</li> <li>Capacitaciones acerca de las nuevas tecnologías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Reclamos y Sugerencias</li> <li>Aprobación de diseños</li> </ul>	Gerencial
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de diseño según las necesidades del cliente</li> <li>Necesidades del cliente</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño según especificaciones</li> </ul>	Ventas
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los precios de las materias primas e insumos de impresión digital y de gran formato</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseños según los requerimientos de las necesidades del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida de Insumos de impresión digital y de gran formato</li> </ul>	Compras

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insumos utilizados para la venta del producto o servicio</li> </ul>				
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto terminado según las especificaciones suministradas</li> <li>• Retroalimentación del cliente con respecto a los productos o servicios</li> </ul>	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseños aptos para pasar a procesos de Prerensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de los productos</li> <li>• Valor añadido</li> </ul>	Producción
Administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal apto para realizar acciones de venta</li> <li>• Soporte del recibido del dinero</li> <li>• Respuesta a reclamos y peticiones</li> <li>• Crédito a clientes</li> <li>• Dotaciones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de permisos e incapacidades</li> </ul>	Administrativa y Financiera
Gestión de la calidad		Actuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>		Gestión de la calidad



**CARACTERIZACIÓN PROCESO -  
GESTIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GDYD- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Parámetros de Control	Indicador	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas, preventivas o de mejora</li> </ul>	<u><a href="#">Anexo 13 → Indicadores de gestión.</a></u>	EG-GDYD-CP-001
Documentos de referencia	Procedimientos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Computo</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Equipos de Comunicación</li> <li>• Soporte técnico</li> <li>• Software especializado en diseño gráfico</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)



4 Caracterización Proceso Misional: Gestión de Compras.

Objetivo	Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican		Responsables		
Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos	7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.4 Preservación 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7.1 Control de las salidas no conformes 10.2 No conformidad y acción correctiva		Gerente General Aux. Contable		
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA		Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> <li>Comunicados del cliente</li> </ul>	Planear	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>Disposición de los proveedores</li> <li>Opciones de proveedores diferentes a los principales en caso de imprevisto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Reclamos y Sugerencias</li> <li>Cotizaciones</li> <li>Relaciones beneficiosas con los proveedores</li> </ul>	Gerencial
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de insumos</li> <li>Manejo de stocks</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para realizar la venta del producto</li> <li>Análisis de precios de materias primas y/o insumos</li> </ul>	Ventas

**CARACTERIZACIÓN PROCESO - GESTIÓN  
DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCOM- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Diseño y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de materias primas y/o insumos</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de proveedores</li> <li>• Reducción de costos y aumentar la rentabilidad</li> <li>• Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de compra de materias y/o insumos</li> </ul>	Diseño y Desarrollo
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de materias primas o insumos</li> <li>• Programas o planes de producción</li> <li>• Informe acerca de cambios presentados en producción</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del capital</li> <li>• Existencia de insumos y/o materias primas</li> <li>• Calidad de los productos adquiridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materias primas y/o insumos</li> <li>• Abastecimiento</li> </ul>	Producción
Administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal apto para realizar acciones de venta</li> <li>• Soporte del recibido del dinero</li> <li>• Respuesta a reclamos y peticiones</li> <li>• Crédito a clientes</li> <li>• Dotaciones</li> <li>• Capital de Trabajo</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago a proveedores</li> <li>• Control de inventarios</li> <li>• Insumos para el correcto desempeño de la actividad</li> </ul>	Administrativa y Financiera
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previo conocimientos de los proveedores</li> <li>• Materias primas y/o insumos que cumplan con las especificaciones deseadas</li> </ul>	<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> <li>• Disposición de proveedores diferentes a los principales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defectos en la calidad de los productos adquiridos</li> </ul>	Gestión de la calidad



**CARACTERIZACIÓN PROCESO - GESTIÓN  
DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCOM- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Parámetros de Control	Indicador	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas, preventivas o de mejora</li> </ul>	<u>Anexo 13 → Indicadores de gestión.</u>	EG-GCOM-CP-001
Documentos de referencia	Procedimientos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Computo</li> <li>Capital Humano</li> <li>Equipos de Comunicación</li> <li>Soporte técnico</li> <li>Software especializado en diseño gráfico</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)



**CARACTERIZACIÓN PROCESO -  
PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GPRO- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

5 Caracterización Proceso Misional: Producción.

Objetivo	Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican			Responsables	
Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos según los requisitos del cliente, legales y los del Sistema de Gestión de Calidad	<b>7.5</b> Información documentada <b>8.1</b> Planificación y control operacional <b>8.3</b> Diseño y desarrollo de productos y servicios <b>8.5.2</b> Identificación y trazabilidad <b>8.5.4</b> Preservación <b>8.5.6</b> Control de cambios <b>8.6</b> Liberación de los productos y servicios <b>8.7.1</b> Control de las salidas no conformes <b>10.2</b> No conformidad y acción correctiva			Gerente General Jefe de Producción	
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA		Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> <li>Comunicados del cliente</li> </ul>	Planear	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución infraestructura</li> <li>Equipos y herramientas aptas para producir</li> <li>Materias primas</li> <li>Personal requerido</li> <li>Optimización de funciones</li> <li>Calcular unidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> </ul>	Gerencial
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de insumos</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto terminado según especificaciones del cliente</li> </ul>	Ventas

**CARACTERIZACIÓN PROCESO -  
PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GPRO- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Diseño y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño listo para impresión</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de materiales</li> <li>• Procesos de Impresión</li> <li>• Procesos de Encuadernación</li> <li>• Proceso de terminados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto terminado según especificaciones del cliente</li> </ul>	Diseño y Desarrollo
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de materias primas o insumos</li> <li>• Gestión de Stocks</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad el producto</li> <li>• Control del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Materias primas y/o insumos</li> </ul>	Producción
Administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal apto para realizar acciones de venta</li> <li>• Soporte del recibido del dinero</li> <li>• Repuesta a reclamos y peticiones</li> <li>• Inventarios</li> <li>• Dotaciones</li> <li>• Capital de Trabajo</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño del personal</li> <li>• Cuentas por cobrar</li> </ul>	Administrativa y Financiera
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de calidad</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Control de calidad</li> </ul>	<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Nuevos procesos productivos</li> </ul>	Gestión de la calidad



**CARACTERIZACIÓN PROCESO -  
PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GPRO- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Parámetros de Control	Indicador	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión</li> <li>Procedimientos acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<u><a href="#">Anexo 13 → Indicadores de gestión.</a></u>	EG-GPRO-CP-001 EG-GRP-MA-001 EG-PRO-002-FO-01
Documentos de referencia	Procedimientos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	EG-GPRO-PR-001 EG-GPRO-PR-002	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Computo</li> <li>Capital Humano</li> <li>Equipos de Comunicación</li> <li>Soporte técnico</li> <li>Software especializado en diseño gráfico</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)



**CARACTERIZACIÓN PROCESO –GESTIÓN  
ADMISTRATIVA Y FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GAF- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

6 Caracterización Proceso de Apoyo: Gestión Administrativa y Financiera.

Objetivo		Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican		Responsables	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega oportunidad de cada uno de los requerimientos contables.</li> <li>Brindar a la empresa personal idóneo para desarrollar cada una de las actividades de la organización.</li> </ul>		<p align="center">5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización 7.1.1 Recursos 7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para a operación de los procesos 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información</p>		<p align="center">Gerente General Auxiliar Administrativo Auxiliar Contable</p>	
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA		Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> <li>Retroalimentación de inconsistencias</li> <li>Cambios presentados en el SGC</li> <li>Indicadores</li> <li>Políticas</li> <li>Análisis de los datos presentados</li> <li>Comunicados del cliente</li> <li>Recursos</li> </ul>	Planear	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación perfiles de cargo</li> <li>Planteamiento acerca de los tipos de contrato laboral</li> <li>Gestión de Salarios</li> <li>Gestión de vacaciones</li> <li>Horarios de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Gestión de Proceso</li> <li>Contratación del personal</li> <li>Prever con anticipación el futuro de la organización</li> </ul>	Gerencial
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño del personal</li> <li>Reporte de ventas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal apto</li> <li>Calculo y aprobación de nomina</li> <li>Dotaciones</li> <li>Créditos a clientes</li> <li>Análisis de la rentabilidad por cada</li> </ul>	Ventas	

Parámetros de Control	Indicador		Registros		
			cliente		
Diseño y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño de personal</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los perfiles</li> <li>Organizar y ajustar la correcta remuneración de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal apto</li> <li>Calculo y aprobación de nomina</li> <li>Dotaciones</li> </ul>	Diseño y Desarrollo
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño del personal</li> <li>Pago de proveedores</li> <li>Facturas</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abrir convocatorias cuando se encuentren vacantes dentro de la empresa</li> <li>Verificación de turnos de trabajo</li> <li>Control del desempeño de los empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal apto</li> <li>Calculo y aprobación de nomina</li> <li>Dotaciones</li> <li>Capital de trabajo</li> </ul>	Compras
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones o inconformidades</li> <li>Informes Comportamiento</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal apto</li> <li>Calculo y aprobación de nomina</li> <li>Dotaciones</li> </ul>
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal apto</li> <li>Satisfacción del personal</li> <li>Comunicación activa con el personal</li> <li>Capacitaciones</li> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Motivación del empleado</li> <li>Eficiencia y Eficacia</li> </ul>	<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Preventivas</li> <li>Acciones Correctivas</li> <li>Acciones de Mejora</li> <li>Control de los horarios</li> <li>Inducciones al nuevo personal</li> </ul>		Gestión de la calidad





**CARACTERIZACIÓN PROCESO –GESTIÓN  
ADMISTRATIVA Y FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GAF- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Perfiles de Cargo</li> <li>• Matriz de Comunicación</li> <li>• Presupuestos</li> </ul>	<p><u><a href="#">Anexo 13 → Indicadores de gestión.</a></u></p>	<p>EG-GAF-CP-001            EG-GAF-PR-001-PC-01            EG-GAF-PR-001-PC-02            EG-GAF-PR-001-PC-03            EG-GAF-PR-001-PC-04            EG-GAF-PR-001-PC-05            EG-GAF-PR-001-PC-06            EG- GAF-PR-001-MA-01            EG-GAF-PR-001-FO-01            EG-GAF-PR-001-INF-01</p>
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Recursos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	<p>EG-GPRO-PR-001            EG-GPRO-PR-002</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Computo</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Equipos de Comunicación</li> <li>• Soporte técnico</li> <li>• Software especializado en diseño gráfico</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)

7 Caracterización Proceso de Apoyo: Gestión de Calidad.

Objetivo		Numerales de la Norma ISO 9001:2015 que aplican		Responsables	
Asegurarse que en cada uno de los procesos de la organización se dé cumplimiento de los requisitos del SGC, buscando un mejoramiento continuo y satisfacción de las partes interesadas		<b>4.3</b> Determinación de alcance del SGC <b>4.4</b> SGC y sus procesos <b>5.2.2</b> Comunicación de la política de calidad <b>6.2.1</b> Objetivos de calidad y planificación para lograrlos <b>6.2.2</b> Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo <b>7.1.5</b> Recursos de seguimiento y medición <b>7.3</b> Toma de conciencia <b>7.5.1</b> Información documentada <b>7.5.2</b> Creación y actualización <b>7.5.3</b> Control de la información documentado <b>8.1</b> Planificación y control operacional <b>8.2</b> Requisitos para los productos y servicios <b>8.5</b> Producción y provisión del servicio <b>9.1.3</b> Análisis y Evaluación <b>9.2.1</b> Auditoría interna <b>9.3.3</b> Salida de la revisión por la dirección <b>10.1</b> Mejora		Gerente General Aux. Administrativa Aux. Contable Jefe de cada proceso	
Proveedor	Entrada	Actividades – Ciclo PHVA		Salida	Cliente
Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Políticas</li> <li>• Análisis de datos</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Funciones y responsabilidades</li> <li>• Recursos</li> <li>• Ajustes del SGC</li> <li>• Informes de auditoría</li> <li>• Aprobación documentos del SGC</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Cierre acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> </ul>	Planear	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de la política de calidad y objetivos de calidad</li> <li>• Definición de metas con referencia al SGC</li> <li>• Definir métodos para obtener una mejora continua en cada uno de los procesos de la organización según el SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión del proceso</li> <li>• Plan de auditorías</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Documentos y procedimientos</li> <li>• Cierre de acciones preventivas. Correctivas y de mejora</li> </ul>	Gerencial

**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN  
DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de las necesidades del cliente</li> <li>• Buena atención y prestación del servicio hacia el cliente</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pautas para que se brinde una correcta atención a través de los manuales de procedimiento.</li> </ul>	Ventas
Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos procesos de diseño</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Divulgación de estrategias y planes</li> <li>• Recopilación de datos</li> <li>• Desarrollo de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Detección de errores</li> </ul>	Diseño y desarrollo
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos procesos de producción</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y medición de cada una las actividades planeadas</li> <li>• Verificar que se esté dando cumplimiento al logros de la política de calidad y los objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Detección de errores</li> </ul>	Producción
Administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de cargo</li> <li>• Satisfacción del personal</li> <li>• Comunicación</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación de los empleados</li> <li>• Eliminación de defectos</li> </ul>	Administrativa y Financiera
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de calidad defectuosa en productos adquiridos</li> </ul>	<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Acciones Preventivas</li> <li>• Aplicación Acciones Correctivas</li> <li>• Aplicación Acciones de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materias primas e insumos con estándares de calidad</li> <li>• Conocimiento de los proveedores</li> </ul>	Compras



**CARACTERIZACIÓN PROCESO – GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL- CP-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Parámetros de Control	Indicador	Registros	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización de procesos</li> <li>• Objetivos de calidad</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Procedimientos control de documentos</li> <li>• Matriz de requisitos legales</li> </ul>	<u>Anexo 13</u> → <u>Indicadores de gestión.</u>	EG-GCAL-CP-001 EG-GCAL-PR-001-MA-01 EG-GCAL-PR-001-MA-02 EG-GCAL-PR-001-MA-03 EG-GCAL-PR-001-MA-04 EG-GCAL-PR-001-MA-05 EG-GCAL-PR-001-MA-06 EG-GCAL-PR-001-MA-07 EG-GCAL-MC-001-POL-01	EG-GCAL-PR-001-FOR-01 EG-GCAL-MC-001-MAT-01 EG-GCAL-MC-001-GU-01 EG-GCAL-PR-002-FOR-02 EG-GCAL-PR-003-FOR-01 EG-GCAL-PR-004-PC-01 EG-GCAL-PR-004-FOR-01 EG-GCAL-PR-004-FOR-02 EG-GCAL-PR-004-FOT-03
Documentos de referencia	Procedimientos	Recursos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	EG-GCAL-PR-001 EG-GCAL-PR-002 EG-GCAL-PR-003 EG-GCAL-PR-004 EG-GCAL-PR-005	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de Computo</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Equipos de Comunicación</li> <li>• Soporte técnico</li> </ul>	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 4.4.1.](#)

# Anexo 02

Política de Calidad

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-POL-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

*Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres perteneciente al sector de las artes gráficas de la ciudad de Bogotá, D.C. (Colombia) Está comprometida a ofrecer productos y servicios que cumplen con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente el desempeño y la eficiencia del sistema, identificando riesgos y oportunidades para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.*

*Estamos comprometidos en el crecimiento personal y profesional de cada uno de los integrantes de nuestra organización es por esto que buscamos generar personas comprometidas y competitivas en cada uno de nuestros procesos.*

*Esta política disponible en la página web de Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres., será comunicada y aplicada en cada uno de los procesos de la organización.*



Empresa  
gráfica

Control de Cambios				
Modificación		Fecha	Versión	Responsable
Revisión Inicial		04/05/18	0	
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
Firma		Firma		Firma
Nombre		Nombre		Nombre
Fecha		Fecha		Fecha

[Regresar Numeral 5.1.1.](#) – [Numeral 5.2.1](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	47 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 03

Acta de Revisión del Compromiso de la Alta  
Dirección

*Soluciones en comunicación gráfica*

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>ACTA DE REVISIÓN DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001- FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Citante				
Citación a reunión de	Acta No.	Carácter de la Reunión		
Fecha de Reunión		Lugar de Reunión	Hora de Inicio	Hora Final
Orden del Día				
Desarrollo y decisiones				

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 5.1.1.](#)



 <p><b>Empresa</b> gráfica <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>48 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 04

Perfiles de Cargo

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PERFIL DE CARGO - GERENTE GENERAL</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 1\_Perfil de Cargo: Gerente General.

Fecha		

1.Nombre del cargo	
Cargo	Gerente General
Proceso al que pertenece	Procesos Estratégicos (Gestión Gerencia)

2.Nombre del cargo	
Formación Académica	Profesional en áreas administrativas o afines
Formación	Conocimientos en el área administrativa, financiera y de producción
Experiencia	Experiencia mínima de (4) cuatro años como subgerente o gerente de empresas perteneciente al sector de las artes gráficas

3.Descripción del Cargo	
Planear, organizar, dirigir y controlar cada una de las operaciones que se realizan en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres	

4.Funciones	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, organizar, dirigir y controlar cada una de las operaciones administrativas, de producción y ventas en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres.</li> <li>2. Contratación de personal apto para cada uno de los puestos de trabajo.</li> <li>3. Controlar el cumplimiento del personal.</li> <li>4. Velar por el entrenamiento y capacitación de su personal.</li> <li>5. Negociar con proveedores.</li> <li>6. Negociar con los clientes los servicios o productos ofrecidos por Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres.</li> </ol>	

5.Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y entender la política de Calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.</li> <li>2. Verificar que tanto la política de calidad como los objetivos de calidad, se encuentren vigentes y sean la razón de ser de la compañía.</li> <li>3. Identificación y mitigación de los riesgos para evitar errores en la cadena productiva,</li> </ol>	

	<b>PERFIL DE CARGO - GERENTE GENERAL</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

- buscando mejorar continuamente los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
4. Asignación de recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del SGC.
  5. Comunicar la importancia del SGC por medio de reuniones, en donde se encuentren presentes cada uno de los integrantes de Empresa Gráfica, en esta reunión se debe debatir sobre el rumbo de la empresa, en temas estratégicos. Finalizada esta se debe dejar evidencia por medio de un acta de reunión en donde se menciones cada uno de los temas tratados.
  6. Velar por el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores de rentabilidad y productividad.
  7. Promover un seguimiento y mejora continua en cada uno de los procesos y actividades de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres.
  8. Asegurarse de que cada uno de los integrantes de Empresa Gráfica comprendan y tengan un compromiso son el SGC.
  9. Establecer canales de comunicación efectivos, sea mediante el uso de página web, correos electrónicos, talleres y/o capacitaciones, etc.
  10. Cumplir con cada una de las disposiciones legales y de cualquier otra índole en materia de calidad.

## 6. Habilidades

1. Adaptación fácil y constante a los cambios que se presenten dentro de la organización.
2. Constantes aspiraciones de crecimiento tanto personales como profesionales.
3. Capacidad de análisis y toma de decisiones asertivas que beneficien a la organización.
4. Habilidad de liderazgo.
5. Capacidad para delegar funciones.
6. Autonomía.
7. Control sobre sus emociones.
8. Eficiencia y proactividad en cada una de sus acciones
9. Capacidad de negociación y conciliación.
10. Ser organizado y limpio.
11. Capacidad para resolver problemas.
12. Buenas relaciones interpersonales.
13. Orientación de su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas.

Entregado por		Recibido por	
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - GERENTE GENERAL</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	3 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <p style="text-align: center;">Firma</p>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <p style="text-align: center;">Firma</p>
--	--

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 5.1.1.](#) – [Numeral 5.3.](#)



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - DISEÑADOR GRÁFICO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-04
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 2\_Perfil de Cargo: Diseñador Gráfico.

Fecha		

### 1.Nombre del cargo

Cargo	Diseñador Gráfico
Proceso al que pertenece	Proceso Misional (Diseño y desarrollo)

### 2.Descripción del Cargo

Realizar, revisar y corregir, el diseño o ilustraciones de piezas publicitarias, operar las máquinas de impresión láser verificando que la impresión cumpla con las características de calidad (tipo de papel, gramaje, color, imagen, etc.), solicitadas.

### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Técnico/Tecnólogo en diseño Gráfico
2. Experiencia: 1 año de experiencia como diseñador gráfico, manejo de maquinaria para impresión a pequeño y gran formato
3. Formación: Manejo programas de diseño gráfico (CorelDraw, Adobe Illustrator)

### 4.Funciones

1. Recibir y revisar las órdenes de producción que reciba para la impresión láser a color y/o B&N, copiado y personalizado.
2. Realizar todas las actividades relacionadas con el diseño para la elaboración de piezas publicitarias.
3. Elaborar y/o participar en la elaboración de pruebas, impuestas, bocetos, muestras, maquetas, dummies.
4. Revisar y guardar todos los archivos y demás documentos, relacionados con las tareas de diseño, entregados por los clientes para impresión.
5. Revisar y corregir (si es del caso), el material diseñado
6. Suministrar en forma clara la información técnica a los clientes en cuanto al diseño de las piezas publicitarias solicitadas.
7. Llevar y entregar al Gerente, un registro diario de las impresiones producidas en las máquinas de impresión láser a color y B&N.
8. Llevar un control diario y entregar al Gerente, el dinero recibido por los servicios de impresión láser a color y B&N.
9. Programar la impresión de los trabajos, de acuerdo con la prioridad dada, realizando los ajustes en máquina para optimizar los tiempos en su proceso.
10. Preparar y ajustar las máquinas, de acuerdo con el requerimiento de cada trabajo solicitado, verificando en todo momento la calidad de la reproducción.

	<b>PERFIL DE CARGO - DISEÑADOR GRÁFICO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-04
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

11. Realizar todas las actividades relacionadas con la impresión de los trabajos, tales como verificar tamaño de papel, gramaje, cantidad, color, etc, a efectos de obtener un acabado que corresponda en forma estricta con las especificaciones suministradas en la orden de producción, muestras de color, pruebas, dummies y/o impuestas.
12. Entregar el o los trabajos impresos, en forma oportuna al Departamento de Producción, en caso de requerir acabados o terminados.
13. Revisar e inspeccionar las máquinas asignadas, a fin de detectar cualquier desperfecto, e informar al jefe inmediato sobre el particular, con el fin de tomar las medidas pertinentes.
14. Mantener limpio y en orden equipos y sitio de trabajo asignado.

### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - DISEÑADOR GRÁFICO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-04
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma
--	--


Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 5.3.](#)



**Empresa**  
**gráfica**

*Soluciones en comunicación gráfica*

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - JEFE DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-05
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 3 Perfil de Cargo: Jefe de Producción.

Fecha		

#### 1.Nombre del cargo

Cargo	Jefe de producción
Proceso al que pertenece	Proceso Misional (Producción)

#### 2.Descripción del Cargo

Programar, coordinar y supervisar los trabajos del taller de imprenta, distribuyendo las tareas del personal a su cargo o a terceros, aplicando los procedimientos necesarios para asegurar el perfecto acabado, calidad y cumplimiento del producto final.


#### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Bachiller
2. Experiencia: 1 año de experiencia en el cargo con conocimientos en manejo de maquinaria offset y guillotina
3. Formación: Manejo de Office

#### 4.Funciones

1. Programar, coordinar, controlar y supervisar de acuerdo a las exigencias y prioridades, las actividades del taller de imprenta.
2. Elaborar las órdenes de producción de cada trabajo, para llevar un control interno y programar cronológicamente la entrega de los mismos.
3. Realizar la compra de materiales en forma oportuna, buscando no solo la calidad deseada, sino los mejores precios del mercado y la más beneficiosa forma de pago.
4. Coordinar con los proveedores las devoluciones de productos que por no cumplir con las especificaciones de la orden de compra o ser determinado como “producto no conforme” sean sujeto de devolución.
5. Controlar y entregar oportunamente, en las cantidades requeridas, los trabajos elaborados. Y Distribuir las tareas al personal, o a terceros, de conformidad con los requerimientos del trabajo, procurando hacer más eficiente su ejecución y optimizando los tiempos.
6. Instruir al personal a su cargo sobre los trabajos a ejecutar, en forma clara y oportuna.
7. Atender, en forma adecuada a los clientes que requieran información sobre los servicios del taller.
8. Velar por el mantenimiento de las máquinas y equipos del taller.
9. Llevar el control de la existencia de materiales de producción.
10. Programar, coordinar y supervisar los servicios solicitados a terceros.
11. Mantener limpio y en orden equipos y sitio de trabajo asignado.



	<b>PERFIL DE CARGO - JEFE DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-05
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

12. Programar la máquina para realizar los distintos cortes. Asegurar los cortes sin ningún error consultando las especificaciones del corte.
13. Procurar que los cortes y refiles tengan la mejor presentación, precisión y adecuación para su posterior proceso.
14. Realizar todas las actividades (verificar tamaño de papel, gramaje, color, sustrato, etc.) para que el corte y refile sea correcto de acuerdo con las especificaciones señaladas en la orden de producción, o instrucciones que le sean dadas.
15. Controlar el estado de corte de la guillotina, cambiar la cuchilla o el listón en caso de ser necesario y lubricar las partes claves de la máquina.
16. Planificar y programar las secuencias de corte y organizar las prioridades de corte según indicaciones.
17. Organizar, estibar y clasificar, en forma adecuada, los papeles que existan en el inventario, clasificándolos y organizándolos en los muebles y estibas que están destinados para tal fin.


### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

Entregado por		Recibido por	
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - JEFE DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-05
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<hr/> Firma	<hr/> Firma
-------------	-------------

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 5.3.](#)



**Empresa**  
**gráfica**

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PERFIL DE CARGO - PRENSISTA</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-06
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

#### 4 Perfil de Cargo: Prensista.

Fecha		

#### 1.Nombre del cargo

Cargo	Prensista
Proceso al que pertenece	Proceso Misional (Producción)

#### 2.Descripción del Cargo

Ejecutar todas las impresiones que le sean solicitadas y/o autorizadas por el Gerente o el Jefe de Producción, de conformidad con las diversas medidas y tipos de papel, verificando que en la realización de cada uno de los trabajos correspondientes, se cumpla con las características solicitadas, tanto en calidad, cantidad y demás especificaciones.

#### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Bachiller
2. Experiencia: 1 año de experiencia en el manejo de maquinaria offset y el control y recolección del Respel
3. Formación: Conocimiento en impresión offset

#### 4.Funciones

1. Recibir y revisar las órdenes de producción que reciba para la impresión.
2. Programar la impresión de los trabajos, de acuerdo con la prioridad requerida, realizando los ajustes en máquina para optimizar los tiempos en su proceso.
3. Preparar y ajustar la máquina, planchas, tinteros, rodillos y tintas para igualar colores de acuerdo con el original solicitado y/o aprobado, cuidando en todo momento la calidad de la reproducción.
4. Realizar todas las actividades (verificar tamaño de papel, gramaje, color, etc.) para que el acabado de la impresión sea correcto, de acuerdo con las especificaciones registradas en la orden de producción, muestras de color, pruebas, dummies y/o impuestas.
5. Entregar el trabajo impreso para sus respectivos acabados.
6. Limpiar y engomar las planchas, con el objeto de preservarlas en óptimas condiciones.
7. Realizar periódicamente el mantenimiento y limpieza de la máquina de impresión asignada, en especial tinteros, rodillos y demás componentes que la conforman.
8. Informar de las impresiones concluidas al Jefe inmediato.
9. Cumplir con las normas de seguridad e higiene en el uso de la maquinaria, equipo, herramientas, materiales e instalaciones.
10. Revisar e inspeccionar la máquina de impresión asignada, con el fin de detectar cualquier desperfecto para tomar las medidas pertinentes, informado lo concerniente al jefe inmediato.

	<b>PERFIL DE CARGO - PRENSISTA</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-06
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto a la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	
<hr/> Firma		<hr/> Firma	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
<hr/> Firma		<hr/> Firma		<hr/> Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p><b>Empresa</b> gráfica</p> <p><i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>PERFIL DE CARGO - PRENSISTA</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-06
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

[Regresar Numeral 5.3.](#)



	<b>PERFIL DE CARGO - ENCUADERNACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-07
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 5\_Perfil de Cargo: Encuadernación.

Fecha		

### 1.Nombre del cargo

Cargo	Prensista
Proceso al que pertenece	Proceso Misional (Producción)

### 2.Descripción del Cargo

Realizar todo lo relacionado con los trabajos de acabados y terminados solicitados, levante, cosido, anillado, plegado, compaginado, pegado, perforado, despuntado, empacado, conteo, etc. en diversas medidas y tipos de materiales, ciñéndose, en forma estricta, a las características solicitadas por el cliente

### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Bachiller
2. Experiencia: 1 año de experiencia en el área de encuadernación y acabados, terminados y levante de libretas y cuadernos
3. Formación: Conocimiento en encuadernación y acabados

### 4.Funciones

1. Recibir y revisar las órdenes e instrucciones del jefe de producción.
2. Verificar contra el dummie todo lo inherente al acabado o terminado, según los requerimientos de cada trabajo.
3. Procurar que los acabados tengan la mejor presentación, resistencia, calidad y adecuación para su entrega final al cliente, a entera satisfacción.
4. Realizar todas las actividades (verificar tamaño de papel, gramaje, color, etc.) para que el acabado de la impresión sea correcto de acuerdo con las especificaciones señaladas en la orden de producción, muestras de color, pruebas, dummies y/o impuestas.
5. Informar al Jefe inmediato todo lo concerniente a los trabajos concluidos para su verificación en calidad y tiraje.
6. Empacar y estibar, en forma adecuada, los trabajos concluidos, para su entrega final.
7. Cumplir con las normas de seguridad e higiene en el uso de la maquinaria, equipo, herramientas, materiales e instalaciones.
8. Revisar e inspeccionar la máquinas de terminados asignadas, a fin de detectar cualquier desperfecto, e informar al jefe inmediato sobre el particular, con el fin de tomar las medidas pertinentes.
9. Mantener limpio y en orden equipos y sitio de trabajo asignado

	<b>PERFIL DE CARGO - ENCUADERNACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-07
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto a la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	
<hr/> Firma		<hr/> Firma	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
<hr/> Firma		<hr/> Firma		<hr/> Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p><b>Empresa</b> gráfica <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>PERFIL DE CARGO - ENCUADERNACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-002-PC-07
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

[Regresar Numeral 5.3.](#)





 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-03
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 6 Perfil de Cargo: Auxiliar Administrativo.

Fecha		

### 1.Nombre del cargo

Cargo	Auxiliar Administrativo
Proceso al que pertenece	Procesos de apoyo (Gestión Adm y Finz.)

### 2.Descripción del Cargo

Ejecutar los procesos administrativos de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, aplicando las normas y procedimientos definidos. Mantener y gestionar cordialmente relaciones tanto con el cliente interno (empleado) como externo. Además de esto apoyar los procesos de venta realizados por los vendedores.

### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Bachiller o Técnico en carreras administrativas
2. Experiencia: 1 año de experiencia en cargos afines relacionados al área administrativa
3. Formación: Manejo de Office

### 4.Funciones

1. Atender llamadas telefónicas y efectuar aquellas solicitadas por las administración de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres
2. Seleccionar junto con su Jefe inmediato la cotización más económica del proveedor que cumpla con los criterios de calidad y/o especificaciones técnicas de los productos requeridos
3. Coordinar con los proveedores las devoluciones de productos ( Material de Merchandising)
4. Búsqueda de nuevos proveedores
5. Atender y orientar al público que solicite los servicios
6. Programar los recorridos de mensajería referente a la entrega de pedidos y/o recepción de muestras
7. Realizar cotizaciones, recepción y despacho de todo lo relacionado con el material de Merchandising
8. Estar pendiente y solicitar la recolección de RESPEL (Residuos Peligrosos) eliminación de cartuchos de tóner agotados y temas relacionados con el reciclaje dentro de la organización

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-03
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p><b>Empresa</b> gráfica</p> <p><i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<p><b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b></p>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-03
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

[Regresar Numeral 5.3.](#)



	<b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR CONTABLE</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 7 Perfil de Cargo: Auxiliar Contable.

Fecha		

### 1.Nombre del cargo

Cargo	Auxiliar Contable
Proceso al que pertenece	Procesos de apoyo (Gestión Adm y Finz.)

### 2.Descripción del Cargo

Planear, organizar y administrar el sistema contable de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres. Examinar y analizar registros, contables y financieros, velando por el cumplimiento de los procedimientos contables.

### 3.Educación, experiencia y formación

1. Educación: Técnico auxiliar contable
2. Experiencia: 1 año de experiencia en cargos afines relacionados al área contable
3. Formación: NIIF – Reformas tributarias – Sistemas Contables

### 4.Funciones

1. Causar cuentas o facturas ya sea por pagar y cobrar al cierre de mes ( Recibos de Caja y Comprobantes de Egreso)
2. Elaboración de Factura de Venta
3. Manejo de Caja y Tesorería
4. Revisar los estados financieros y garantizar que el registro de operaciones, cumpla con los principios contables generalmente aceptados, reglamentos y leyes vigentes
5. Revisar facturas de compra y venta
6. Llevar el archivo de todos los documentos contables y elaborar copias de seguridad del paquete contable
7. Velar por que los documentos contables estén debidamente soportados, contabilizados y numerados consecutivamente
8. Contabilizar y liquidar parafiscales
9. Registrar las notas de ajustes generales de la contabilidad
10. Notificar a la gerencia los informes mensuales
11. Liquidar la nómina, vacaciones y prestaciones de los empleados
12. Mantener actualizado el módulo de contabilidad
13. Llevar el control de asistencia del personal

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR CONTABLE</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5. Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

1. Darle cumplimiento a sus funciones con eficiencia y calidad para alcanzar cada uno de los objetivos previstos
2. Enfocar su trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas
3. Hacer uso responsable de los recursos suministrados por la organización
4. Respetar y hacer buen uso de la información suministrada por la organización
5. Adaptación al cambio
6. Buenas relaciones interpersonales
7. Sentido de colaboración con el fin de lograr los objetivos institucionales
8. Participar activamente en todas las actividades, reuniones y capacitaciones, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora

### 6. Habilidades

1. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
2. Discreción en cuanto a la manipulación y divulgación de la información
3. Disposición de aprendizaje
4. Trabajo bajo presión
5. Capacidad de trabajo en equipo
6. Transparencia con el manejo de la información
7. Sentido de pertenencia

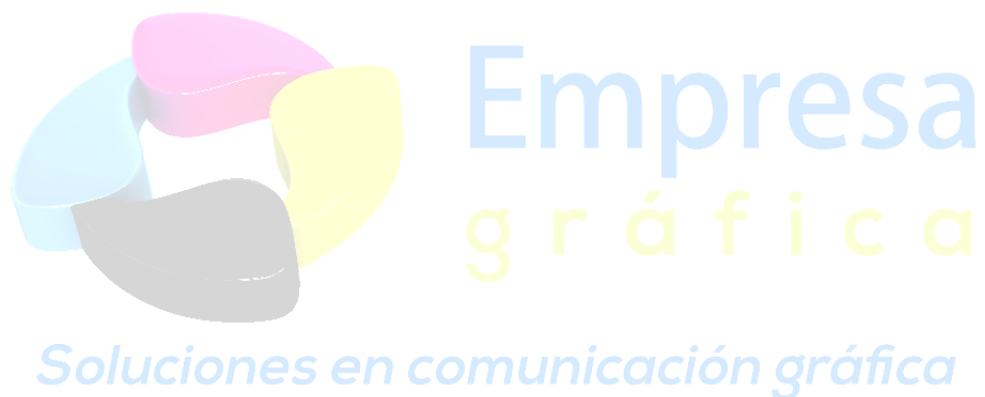
Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	
<hr/> Firma		<hr/> Firma	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PERFIL DE CARGO - AUXILIAR CONTABLE</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-PR-001-PC-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Fecha		Fecha		Fecha	
-------	--	-------	--	-------	--

[Regresar Numeral 5.3.](#)



**MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y  
AUTORIDAD**

<b>Código</b>	EG-GGER-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

8 Matriz de Responsabilidad y Autoridad.

<b>Cargo</b>	<b>Autoridad</b>	<b>Responsabilidad</b>
<b>Gerente General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación del personal</li> <li>• Supervisión de todo el trabajo realizado dentro de la empresa</li> <li>• Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>• Gestionar ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar los recursos para el funcionamiento de la empresa</li> <li>• Hacer cumplir cada una de las políticas establecidas por la empresa</li> <li>• Revisar y evaluar el cumplimiento del SGC</li> <li>• Monitorear el cumplimiento de cada uno de los procesos de la empresa</li> <li>• Asegurar que las responsabilidades estén definidas y sean cumplidas a cabalidad</li> <li>• Dar a conocer los resultados del SGC</li> <li>• Sensibilizar al personal sobre el SGC</li> <li>• Hacer seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> </ul>
<b>Aux. Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la satisfacción del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar informes sobre el estado y avance del SGC</li> </ul>
<b>Aux. Contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Gestionar compras</li> </ul>	

**MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y  
AUTORIDAD**

<b>Código</b>	EG-GGER-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Jefe de Producción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de producción y manejo de proveedores</li> <li>• Revisión de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspender cualquier actividad que incumpla con los lineamientos y requisitos de calidad</li> <li>• Monitorear el cumplimiento de cada uno de los procesos de la empresa</li> </ul>
<b>Diseñador Gráfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de diseños y preparación pre prensa</li> </ul>	
<b>Prensista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de tipo offset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspender cualquier actividad que incumpla con los lineamientos y requisitos de calidad</li> </ul>
<b>Encuadernador(a)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levante de los productos</li> <li>• Revisión de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspender cualquier actividad que incumpla con los lineamientos y requisitos de calidad</li> </ul>

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.2.3.](#)



# Anexo 05

Matrices de Riesgo y Oportunidad



**Empresa**  
gráfica

*Soluciones en comunicación gráfica*



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

1\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Estratégico – Gestión Gerencial.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Misional (Gestión Gerencial)		
<b>Objetivo</b>	Velar por el mantenimiento y mejoramiento del desempeño del SGC. Coordinar la planificación, implementación y seguimiento de acciones y/o planes que permitan una mejora continua en el sistema. Mantener un control en los documentos y la información que aseguren una correcta ejecución de cada una de las actividades para que con estas se pueda dar cumplimiento de los objetivos y la política de calidad.		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Normatividad</b>	Desconocimientos de las normatividades vigentes	<b>Cultura Organizacional</b>	Falta de compromiso por parte de la gerencia en dar a conocer las estrategias y el horizonte organizacional
		<b>Recursos Humanos</b>	Resistencia del personal a los posibles cambios
<b>Económicos</b>	Aumento de los intereses en los préstamos bancarios	<b>Incumplimiento de los planes y programas</b>	Falta de compromiso con el Sistema de gestión de calidad

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Falta de compromiso por parte de la gerencia en dar a conocer las estrategias y el horizonte organizacional	No obtener la certificación del SGC, ni tampoco mantener esta	No se puede acceder a la certificación de Norma ISO 9001:2015 por incumplimiento en determinados requisitos	Perdida de la ventaja competitiva debido a que se pierde la percepción de calidad tanto en la marca como en los productos
Resistencia del personal a los			



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

posibles cambios			
Falta de compromiso con el Sistema de gestión de calidad			
Desconocimientos de las normatividades vigentes	Infracción en términos legales vigentes	No se cuentan con las medidas necesarias para el cumplimiento de las nuevas normatividades	Posibles demandas o sanciones
Aumento de los intereses en los préstamos bancarios	Dificultades al momento de realizar el pago de las obligaciones financieras adquiridas	Se generan un mayor costo en temas de inversión	Posible liquidación de la organización Aumento de los precios

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
No obtener la certificación del SGC, ni tampoco mantener esta	Falta de compromiso por parte de la gerencia	Pérdida de la ventaja competitiva debido a que se pierde la percepción de calidad tanto en la marca como en los productos	5	5	Competitividad y/o Credibilidad	Muy alto
	Poco interés por parte de la gerencia de tener una comunicación interna dentro de la organización					
	Resistencia al cambio					
Infracción en términos legales vigentes	Desconocimientos de las normatividades vigentes	Posibles demandas o sanciones	3	3	Aspectos legales	Medio
Dificultades al	Aumento de los	Posible liquidación	3	2	Aspectos legales	Bajo



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

momento de realizar el pago de las obligaciones financieras adquiridas	intereses en los préstamos bancarios	de la organización Aumento de los precios				
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
No obtener la certificación del SGC, ni tampoco mantener esta	Mejorar el compromiso de la alta gerencia, enfocando las ventajas que se pueden obtener tras certificarse bajo la norma ISO 9001:2015	Semanal		Gerente General
Infracción en términos legales vigentes	Mantener a la alta gerencia informada acerca de las nuevas leyes o normas que puedan afectar el normal desarrollo de la organización	Diario		Gerente General Aux. Administrativa Aux. Contable
Dificultades al momento de realizar el pago de las obligaciones financieras adquiridas	Realiza un análisis para verificar cual es la capacidad de pago de la organización	Mensual		Gerente General Aux. Administrativa Aux. Contable

**Tabla de Probabilidad**

**Tabla de Impacto**



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico



Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo

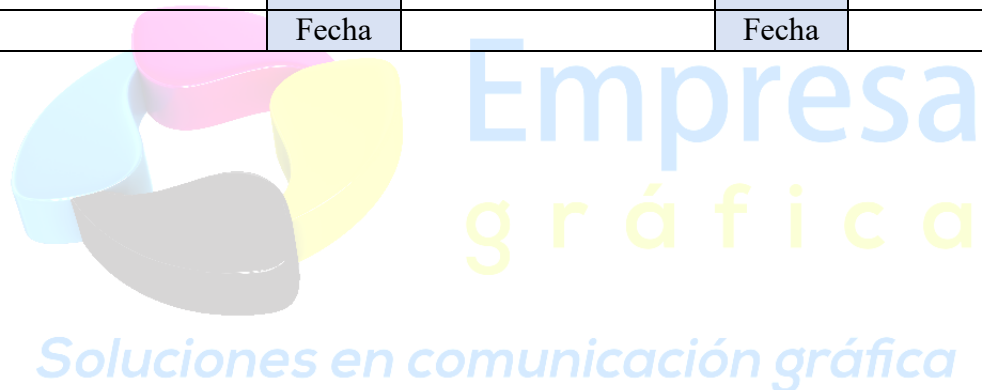


**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Ventas.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Misional (Gestión de ventas )		
<b>Objetivo</b>	Cumplimiento meta de ventas Satisfacción del Cliente		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Sociales</b>	Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	<b>Talento Humano</b>	Mala atención
<b>Económicos</b>	Aumento de la competencia	<b>Procedimientos</b>	Precios altos

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	Pérdida en la participación del mercado	Debido a que no se ofrecen productos que satisfagan las necesidades de los clientes	Pérdida de la fidelidad de los clientes
Aumento de la competencia			
Mala atención	Aumento clientes insatisfechos	La prestación de un mal servicio genera que los clientes decidan irse a la competencia	Clientes insatisfechos Pérdida en las ventas Reducción en las utilidades
Precios altos			



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Pérdida en la participación del mercado	Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	Pérdida de la fidelidad de los clientes	3	4	Competitividad y/o Credibilidad	Alto
	Aumento de la competencia					
Aumento clientes insatisfechos	Aumento clientes insatisfechos	Cientes insatisfechos Pérdida en las ventas Reducción en las utilidades	2	4	Competitividad y/o Credibilidad	Medio

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
Pérdida en la participación del mercado	Estar al tanto de las nuevas tendencias del mercado	Diario		Gerente General
Aumento clientes insatisfechos	Realizar capacitaciones para que el personal preste una atención adecuada a los clientes	Mensual		Gerente General





**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Tabla de Probabilidad			Tabla de Impacto		
Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE VENTAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

3\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Diseño y Desarrollo.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Misional (Diseño y desarrollo )		
<b>Objetivo</b>	Establecer el desarrollo de diseños. Preparación de los archivos para impresión		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Sociales</b>	Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	<b>Talento Humano</b>	Desconocimiento del proceso
		<b>Tecnología</b>	Manejo de equipo y maquinaria obsoleta
<b>Tecnología</b>	Manejo de equipo y maquinaria obsoleta	<b>Procedimiento</b>	Productos defectuosos Desperdicio de materias primas

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	Perdida en la participación del mercado	Debido a que no se conocen las nuevas tendencia del sector se pierde la participación en el mercado	Perdida de la fidelidad del cliente
Manejo de equipo y maquinaria obsoleta			Perdida de la imagen organizacional Limitar el crecimiento de la empresa
Desconocimiento del proceso	Mala atención a las necesidades del cliente debido	Debido a la falta de capacitación por parte del	Perdida de la imagen Perdida de la fidelidad del



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	a la falta de capacitación	personal, este no es capaz de satisfacer las necesidades del cliente	cliente
Manejo de equipo y maquinaria obsoleta	Clientes desleales	El manejo de maquinaria y equipo obsoleta genera procesos más costosos comparados con los de la competencia	Altos precios Pérdida Clientes Posible daño ambiental
Productos defectuosos Desperdicio de materias primas			

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Pérdida en la participación del mercado	Desconocimiento de la organización de las nuevas tendencias en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de la fidelidad del cliente</li> <li>Pérdida de la imagen organizacional</li> </ul>	3	5	Competitividad y/o Credibilidad	Alto
	Manejo de equipo y maquinaria obsoleta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitar el crecimiento de la empresa</li> </ul>				
Mala atención a las necesidades del cliente debido a la falta de capacitación	Desconocimiento del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de la imagen</li> <li>Pérdida de la fidelidad del cliente</li> </ul>	3	4	Competitividad y/o Credibilidad	Alto



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Cientes desleales	Manejo de equipo y maquinaria obsoleta	Altos precios Perdida Clientes Posible daño ambiental	2	4	Competitividad y/o Credibilidad	Medio
-------------------	--	---	---	---	---------------------------------------	-------

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
Perdida en la participación del mercado	Estar al tanto de las nuevas tendencias del mercado	Diario		Gerente General Aux Administrativo
Mala atención a las necesidades del cliente debido a la falta de capacitación	Realizar capacitaciones para que el personal preste una atención adecuada a los clientes	Mensual		Gerente General Aux Administrativo
Cientes desleales	Manejar sistemas de información online que permitan a la gerencia estar actualizado con las nuevas tendencias en el desarrollo de productos y servicios de impresión, buscando aumentar la rentabilidad de la empresa	Mensual		Gerente General Aux Administrativo



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018





Tabla de Probabilidad			Tabla de Impacto		
Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

4\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Gestión de Compras.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Misional (Gestión de Compras)		
<b>Objetivo</b>	Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Económicos</b>	Escases de materias primas y/o productos	<b>Procedimientos</b>	Poco Control de inventarios
<b>Normatividad</b>	Incumplimientos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad por parte de los proveedores	<b>Procesos</b>	Malas relaciones con proveedores Devolución constante de los pedidos

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Escases de materias primas y/o productos	Tener solo un proveedores y no evaluar alternativas	La escases de materia prima y contar con un solo proveedor generara aun aumento en el precio del mercado afectando el precio final	Cientes desleales Pérdida de ventas
Incumplimientos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad por parte de los proveedores	Ofrecer productos que no cumplen con los requisitos legales	Incumplimiento en requerimientos mínimos de calidad	Pérdida de imagen organizacional Sanciones Posibles demandas
Poco Control de inventarios	Altos niveles de stock o ausencia de materias primas	Tiempos de entrega largos o pedidos que no cumplen con lo	Pérdida de imagen organizacional Reducción de la producción





**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

		requerido por el cliente	
Malas relaciones con proveedores Devolución constante de los pedidos	Incumplimiento en los pedidos solicitados por el cliente	Tiempos de entrega muy largos, debido a que no se tienen relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Reducción de la producción Clientes desleales Pérdida de imagen organizacional

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Tener solo un proveedor y no evaluar alternativas	Escases de materias primas y/o productos	Cientes desleales Pérdida de ventas	2	4	Competitividad y/o Credibilidad	Medio
Ofrecer productos que no cumplen con los requisitos legales	Incumplimientos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad por parte de los proveedores	Pérdida de imagen organizacional Sanciones Posibles demandas	2	5	Legales	Medio
Altos niveles de stock o ausencia de materias primas	Poco Control de inventarios	Pérdida de imagen organizacional Reducción de la producción	1	5	Competitividad y/o Credibilidad	Medio
Incumplimiento en los pedidos solicitados por el cliente	Malas relaciones con proveedores Devolución constante de los pedidos	Reducción de la producción Clientes desleales Pérdida de imagen organizacional	1	5	Competitividad y/o Credibilidad	Medio



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
Tener solo un proveedor y no evaluar alternativas	Contar con un listado en donde se evidencien diferentes proveedores para la adquisición de insumos y materias primas	Diario		Gerente General Jefe de Producción
Ofrecer productos que no cumplen con los requisitos legales	Evaluación constante a los proveedores, verificando que los productos cuenten con los estándares de calidad	Bimestral		Gerente General Jefe de Producción
Altos niveles de stock o ausencia de materias primas	Manejar planillas para el control de los inventarios	Semanal		Gerente General Jefe de Producción
Incumplimiento en los pedidos solicitados por el cliente	Evaluación de los proveedores. Analizar las relación con los proveedores buscando que estas seas mutuamente beneficiosas	Mensual		Gerente General Jefe de Producción

Tabla de Probabilidad			Tabla de Impacto		
Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las	Mayor



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	ocasiones			ocasiones	
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

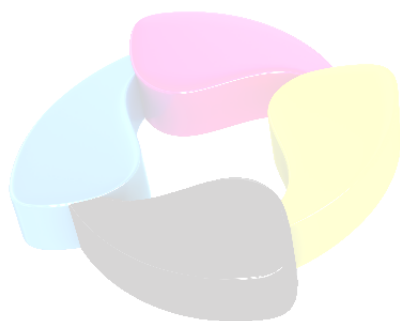
<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



**Empresa**  
gráfica

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

5\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso Misional – Producción.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Misional (Producción)		
<b>Objetivo</b>	Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos según los requisitos legales del Sistema de Gestión de Calidad		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Tecnología</b>	Maquinaria obsoleta	<b>Tecnología</b>	Falla en la maquinaria y equipo
<b>Económicos</b>	Aumento de los tributos arancelarios	<b>Procedimientos</b>	Desperdicio de materiales Defectos en producción

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Falla en la maquinaria y equipo Desperdicio de materiales Defectos en producción	Lotes de producción de baja calidad con precios altos	No se satisface las necesidad y expectativas de los clientes y estos terminan pagando los desperdicios generados	Aumento de los precios Insatisfacción de los clientes Pérdida de la imagen
Maquinaria obsoleta		Debido a la obsolescencia en la máquina y equipo de la organización, esta va perdiendo la participación en mercado ya que no es competitiva	Clientes insatisfechos Pérdida en las ventas Reducción en las utilidades



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Aumento de los tributos arancelarios	Incremento del precio de venta	Aumento en los costos de materias primas e insumos	Precios Altos Perdida de ventas
--------------------------------------	--------------------------------	--	------------------------------------

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Lotes de producción de baja calidad con precios altos	Falla en la maquinaria y equipo	Aumento de los precios Insatisfacción de los clientes Perdida de la imagen	4	5	Competitividad y/o Credibilidad	Muy alta
	Desperdicio de materiales Defectos en producción					
Perder la participación en el mercado	Maquinaria obsoleta	Clientes insatisfechos Perdida en las ventas Reducción en las utilidades	4	4	Competitividad y/o Credibilidad	Alto
Incremento del precio de venta	Aumento de los tributos arancelarios	Precios Altos Perdida de ventas	3	3	Competitividad y/o Credibilidad	Medio

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
--------	--------	--------	-------	-----------------



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Lotes de producción de baja calidad con precios altos	Contar con estándares de calidad para que se satisfagan las necesidad de los clientes	Mensual		Gerente General
Perder la participación en el mercado	Realizar mantenimiento preventivo en la maquinaria y equipo de la organización Actualizar la maquinaria y equipo de la organización que esté acorde con las nuevas tendencias del mercado	Semestral		Gerente General Jefe de Producción
Incremento del precio de venta	Diversificación de proveedores que ofrezcan materias primas de calidad y generar alianzas con estos para establecer precios rentables para la organización	Mensual		Gerente General

Tabla de Probabilidad

Tabla de Impacto

**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto





**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO PRODUCCIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>5 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

6\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera)		
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega oportuna de cada uno de los requerimientos contables</li> <li>Brindar a la empresa personal idóneo para desarrollar cada una de las actividades de la organización</li> </ul>		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Normativo</b>	Retrasos en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Aumento de los tributos arancelarios	<b>Tecnología</b>	Programas contables obsoletos
		<b>Procedimientos</b>	Mala gestión en términos de contratación Capacitaciones no acordes con lo fin de mejora en la productividad del personal
	Demora en los pagos de impuestos		

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Retrasos en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Aumento de los tributos arancelarios	Incumplimientos con los requisitos de afiliación y contratación del personal	Empleados propensos a sufrir accidentes laborales, además de que no cumplen con los requisitos mínimos para la realización de su trabajo	Demandas Sanciones Pérdida del compromiso por parte de los empleados



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Demora en los pagos de impuestos	Incumplimiento con los requisitos legales	Evasión de impuestos	Demandas Sanciones
Programas contables obsoletos	Dificultades para el cálculo correspondiente con relación a los estados financieros de la organización	El procesos es más lento y poco productivo debido a la obsolescencia del programa contable	Encarecimiento del proceso
Mala gestión en términos de contratación Capacitaciones no acordes con lo fin de mejora en la productividad del personal	Contratación de personal no calificado para el desarrollo de las actividades de la organización	Personal que no cuenta con las competencias o habilidades necesarias para el desarrollo de las actividad y procesos internos de la compañía	Personal improductivo Deficiencia en los procesos
Demora pago de proveedores	Incumplimiento del pago respectivo a los proveedores por la adquisición de insumo o materias primas	Cobros de mora por retraso den pagos, desmotivación tanto de los proveedores como del personal	Mayor pago de intereses Sanciones Demandas

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Incumplimientos con los requisitos de afiliación y contratación del personal	Retrasos en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Aumento de los tributos arancelarios	Demandas Sanciones Pérdida del compromiso por parte de los empleados	2	4	Competitividad y/o Credibilidad	Medio



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Incumplimiento con los requisitos legales	Demora en los pagos de impuestos	Demandas Sanciones	1	5	Legales	Medio
Dificultades para el cálculo correspondiente con relación a los estados financieros de la organización	Programas contables obsoletos	Encarecimiento del proceso	1	4	Competitividad y/o Credibilidad	Medio
Contratación de personal no calificado para el desarrollo de las actividades de la organización	Mala gestión en términos de contratación Capacitaciones no acordes con lo fin de mejora en la productividad del personal	Personal improductivo Deficiencia en los procesos	3	5	Competitividad y/o Credibilidad	Muy Alto
Incumplimiento del pago respectivo a los proveedores por la adquisición de insumo o materias primas	Demora pago de proveedores	Mayor pago de intereses Sanciones Demandas	1	5	Competitividad y/o Credibilidad Legales	Medio



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Riesgo</b>	<b>Acción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>	<b>Responsable(es)</b>
Incumplimientos con los requisitos de afiliación y contratación del personal	Realizar procesos de vinculación pertinentes	Cuando sea necesario		Gerente General
Incumplimiento con los requisitos legales	El gerente junto con la Aux. Contable deberán revisar y aprobar los archivos necesarios para verificar la veracidad de los documentos	Mensual		Gerente General Aux. Contable
Dificultades para el cálculo correspondiente con relación a los estados financieros de la organización	Actualización de los software contable	Cuando sea necesario		Gerente General Aux. Contable
Contratación de personal no calificado para el desarrollo de las actividades de la organización	Realizar evaluaciones y capacitaciones a los nuevos aspirantes	Cuando sea necesario		Gerente General
Incumplimiento del pago respectivo a los proveedores por la adquisición de insumo o materias primas	Manejar una política de pago de prioridades y a la vez buscar mecanismos para que la empresa no se endeude cuando se están pasando	Cuando sea necesario		Gerente General Aux. Contable



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	problemas de liquidez		
--	-----------------------	--	--

Tabla de Probabilidad			Tabla de Impacto		
Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>6 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 6.1.](#)



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

7\_ Matriz de riesgo y oportunidad del proceso de Apoyo – Gestión de Calidad.

**CONTEXTO ESTRATÉGICO**

<b>Proceso</b>	Proceso Apoyo (Gestión de la calidad)		
<b>Objetivo</b>	Asegurarse que en cada uno de los procesos de la organización se dé cumplimiento de los requisitos del SGC, buscando un mejoramiento continuo y satisfacción de las partes interesadas		
<b>Factores Externos</b>	<b>Causas</b>	<b>Factores Internos</b>	<b>Causas</b>
<b>Normativo</b>	Incumplimiento con los requisitos legales en cada uno de los procesos No contar con estándares de calidad que cuenten con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	<b>Procedimientos</b>	Plan de auditorías mal ejecutado Mal manejo de los documentos e informes de la empresa Errores en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa

<b>Causas</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencias potenciales</b>
Incumplimiento con los requisitos legales en cada uno de los procesos No contar con estándares de calidad que cuenten con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Dificultades al momento de certificar el SGC	El incumplimiento de estas causas implicaría la no certificación del SGC en la organización	Perdida ventaja competitiva Perdida de la imagen Posibles demandas o sanciones
Plan de auditorías mal ejecutado			





**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Mal manejo de los documentos e informes de la empresa Errores en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa			
--	--	--	--

Identificación del Riesgo			Análisis del Riesgo		Tipo de Impacto	Evaluación del Riesgo
Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto		
Dificultades al momento de certificar el SGC	<p>Incumplimiento con los requisitos legales en cada uno de los procesos No contar con estándares de calidad que cuenten con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015</p> <p>Plan de auditorías mal ejecutado Mal manejo de los documentos e informes de la empresa Errores en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la</p>	<p>Perdida ventaja competitiva Perdida de la imagen Posibles demandas o sanciones</p>	2	5	Competitividad y/o Credibilidad Aspectos legales	Medio



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

	empresa					
--	---------	--	--	--	--	--

Riesgo	Acción	Tiempo	Costo	Responsable(es)
Dificultades al momento de certificar el SGC	<p>Establecer capacitaciones para conocer el adecuado manejo de la documentación y los informes</p> <p>Verificar tanto los registros y controles para evitar cualquier tipo de fraude en la información</p> <p>Verificar el cumplimiento de cada indicador de gestión de cada proceso</p>	Mensual		Gerente General

Tabla de Probabilidad			Tabla de Impacto		
Nivel	Descripción		Nivel	Descripción	
1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Raro	1	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	Insignificante
2	Puede ocurrir en algún momento	Improbable	2	Puede ocurrir en algún momento	Menor
3	Podría ocurrir en algún momento	Posible	3	Podría ocurrir en algún momento	Moderado
4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Probable	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las ocasiones	Mayor

**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Casi Seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las ocasiones	Catastrófico
---	---	-------------	---	---	--------------

Probabilidad		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Improbable	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
Posible	3	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
Probable	4	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
Casi Seguro	5	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

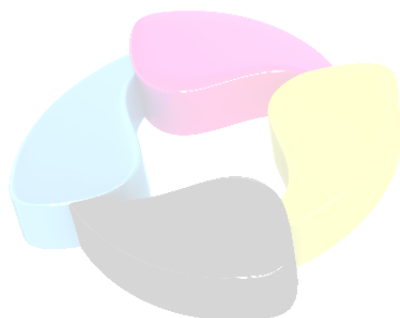
	<b>Bajo</b>	Asumir el riesgo
	<b>Medio</b>	Asumir el riesgo/Reducir el riesgo
	<b>Alto</b>	Reducir el riesgo/Compartir y/o transferir
	<b>Muy Alto</b>	Reducir el riesgo/ Evitar, Compartir, Transferir



**MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD  
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR- 001-MAT-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>5 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



**Empresa**  
**gráfica**

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Regresar Numeral 6.1.](#)

 <p><b>Empresa gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>50 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 06

Objetivos de Calidad

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001- OBJ-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

*Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, establece una serie de objetivos de calidad, desarrollados a partir de la política de calidad, lo que se desea es que estos sean alcanzados para cumplir y comprobar el compromiso de la organización con el Sistema de Gestión de Calidad, y con cada una de las partes interesadas.*

*Por lo anterior se establecen los siguientes objetivos:*

- 1. Cumplir con cada uno de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres*
- 2. Mejorar continuamente cada uno de los procesos*
- 3. Aumentar la competitividad de todo el personal de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres*
- 4. Aumentar la satisfacción de cada una de las partes interesadas de la organización*

Control de Cambios					
Modificación	Fecha	Versión	Responsable		
Revisión Inicial	04/05/18	0			
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 6.2.1.](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>51 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 07

## Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad

*Soluciones en comunicación gráfica*



## MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### Política de Calidad

Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres perteneciente al sector de las artes gráficas de la ciudad de Bogotá, D.C. (Colombia) Está comprometida a ofrecer productos y servicios que cumplen con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente el desempeño y la eficiencia del sistema, identificando riesgos y oportunidades para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

Estamos comprometidos en el crecimiento personal y profesional de cada uno de los integrantes de nuestra organización es por esto que buscamos generar personas comprometidas y competitivas en cada uno de nuestros procesos.

Objetivos de Calidad	Nombre del Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Proceso	Responsable de la Gestión	Responsable de la Medición
Cumplir con cada uno de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 en	Cumplimiento del proceso de Sistema de Gestión de Calidad	$\frac{\# \text{ de procesos que cumplen el SGC}}{\text{Total de procesos del SGC}} * 100$	80%	Trimestral	Gestión de Calidad	Dueño de cada proceso	Gerente General





**MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

cada uno de los procesos de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres		$\frac{\# \text{ de hallazgos de auditoria interna}}{\text{Total de procesos del SGC} * 100}$	60%	Trimestral	Gestión de Calidad	Dueño de cada proceso	Gerente General
Mejorar continuamente	Efectividad del SGC	$\frac{\# \text{ de procesos que demuestran mejora}}{\text{Total de procesos del SGC} * 100}$	70%	Semestral	Gestión de Calidad	Dueño de cada proceso	Gerente General
cada uno de los procesos	Eficacia de la implementación de planes de mejora	$\frac{\# \text{ de acciones correctivas implementadas y evaluadas eficientemente}}{\text{Total de procesos del SGC} * 100}$	70%	Semestral	Gestión de Calidad	Dueño de cada proceso	Gerente General
Aumentar la competitividad de todo el personal de	% Capacitación del personal	$\frac{\# \text{ de empleados que asisten a capacitaciones}}{\text{Total de empleados} * 100}$	90%	Semestral	Gestión Adm. Y Finz.	Gerente General Aux. Administrativo	Gerente General
Empresa Gráfica – Nataniel	Eficiencia de las capacitaciones	$\frac{\# \text{ de personas aprobadas}}{\text{Total de personas que asistieron a la capacitación} * 100}$	80%	Anual	Gestión Adm. Y Finz.	Gerente General Aux. Administrativo	Gerente General



**MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-F-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Trujillo Torres							
Aumentar la satisfacción de cada una de las partes interesadas de la organización	Encuesta satisfacción del cliente	Promedio de Evaluación	$\geq 8$	Mensual	Gestión de Calidad	Gerente General Aux. Administrativo	Gerente General

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 6.2.2.](#)

 <p><b>Empresa</b> <b>gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>52 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 08

Gestión de Cambios

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Procedimiento para la Gestión de Cambios.

Objetivo	
<p>Establecer los lineamientos para identificar y gestionar de manera oportuna cualquier cambio de alto impacto dentro de la organización y lograr darles a estos un debido proceso previamente planificado y controlado con el fin de mitigar los posibles efectos generados.</p>	
Alcance	
<p>Este procedimiento es aplicable en cada uno de los procesos de la organización en los cuales se necesita realizar un cambio que pudiese afectar significativamente el Sistema de Gestión de Calidad. Este procedimiento inicia con la identificación y registro del cambio.</p>	
Definiciones	
<b>Análisis de Cambio</b>	Proceso que permite identificar la existencia y características de los cambios para evaluar
<b>Cambio</b>	Conjunto de variaciones de diferente orden que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.
<b>Gestión</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
<b>Estrategia de gestión del cambio</b>	Son todas aquellas actividades o acciones que se realizar en fin de encaminar a la implementación del cambio que se desea realizar
<b>Gestión de Cambio</b>	Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para la identificación y evaluación del cambio que se desea realizar, esto con el fin de asegurar que si se está llevando a cabo, se haga de la forma más eficiente sin afectar la continuidad del servicio
<b>Acciones Correctivas</b>	Acciones para eliminar la cauda de una no conformidad
<b>Acciones Preventivas</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Proceso</b>	Secuencia de pasado dispuesta con algún tipo de lógica que se enfocada en lograr algún resultado específico
----------------	---

### Generalidades

### Clasificación de Cambios

La gestión del cambio será aplicada cuando sucedan los siguientes casos

#### Cambios Internos

- Introducción de nuevos procesos
- Cambios en los métodos de trabajo, instalaciones, maquinaria y equipo, estructura organizacional, etc.

#### Cambios Externos:

- Evaluaciones de Conocimiento
- Legislación

Los cambios internos y externos deben ser verificados e informados al gerente general y el analista de calidad.

Se debe identificar los peligros y valorar cada uno de los riesgos que pueden derivarse de los cambios presentados, adaptando las medidas necesarias de prevención y control antes de la implementación.

Cada cambio que pueda darse en los procesos. Componentes del SGC se pueden describir de la siguiente manera:

Tipo de Cambio	Control del Cambio	Responsable
<b>Legislación</b>	Cada uno de los cambios es identificado con los lineamientos y pautas establecidas por la empresa. Los controles establecidos son documentadas en el formato EG-PR-001-FOR-01 Gestión del Cambio	Gerente General Asesor de Calidad
<b>Infraestructura</b>	Los cambios presentados en infraestructura serán identificados	Gerente General Dueños de cada proceso

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

	<p>por los dueños de cada proceso y aprobados póstumamente por la gerencia.</p> <p>Los controles establecidos son documentadas en el formato EG-PR-001-FOR-01 Gestión del Cambio</p>	
<b>Estructura Organizacional</b>	Los cambios relacionado con el organigrama, funciones y/o responsabilidades	Dueños de cada proceso Asesor de Calidad
<b>Materiales, maquinas, equipos, herramientas y/o tecnología</b>	Los cambios tecnológicos de maquinaria, materiales o cualquier otra tecnología son evaluadas por cada uno de los dueños de los procesos	Gerente General Dueños de cada proceso Asesor de Calidad
<b>Sistema de Gestión</b>	Los cambios que se presentan en el sistema de gestión de calidad, incluyendo política, sus procesos, estos cambios son evaluados por los dueños da cada proceso y asesores de calidad	Gerente General Dueños de cada proceso Asesor de Calidad
<b>Requisitos contractuales</b>	Las revisiones contractuales deben ser revisadas por el gerente general	Gerente General


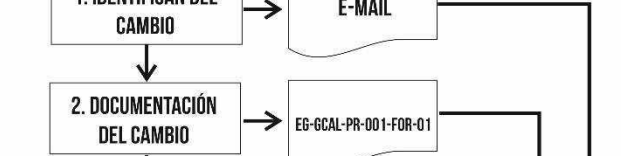

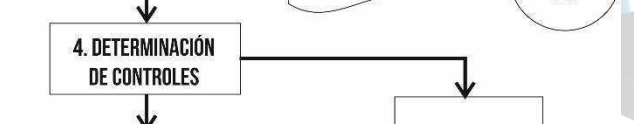

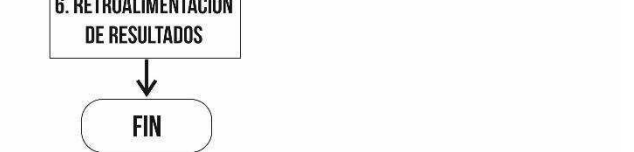
Soluciones en comunicación gráfica

### Actividades

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación a la gestión de cambios

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
	<p>1. Cualquier empleado de Empresa Gráfica identifica el cambio en la organización. Los cambios pueden ser informados al Gerente General por vía E-mail, oralmente o de manera escrita</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>2. De acuerdo a la naturaleza del cambio se identifica el respectivo formato o modalidad de registro y control establecido para cada caso. La persona que identifico el cambio informa a sus respectiva autoridad o jefe inmediato y esta se encarga a su vez de darlo a conocer a la gerencia</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>3. La autoridad encargada del cambio lo reporta al Gerente General para que este lo identifique y valor las actividades que representan riesgo e impacto. Si el cambio se documentado según corresponda en el formato establecido, se envía al analiza de calidad para su valoración de acuerdo al procedimiento. Acciones preventivas y de mejora</p>	<p>Gerente General</p>
	<p>4. Los controles que se determinan para cada caso serán establecidos según las políticas de la organización. Los controles quedan documentados en el formato de gestión del Cambio (EG-GCAL-PR-001-FOR-01)</p>	<p>Gerente General</p>
	<p>5. Para los cambios de tipo documental para cada serán establecidos por el personal de la organización. Los controles quedan documentados en el formato de gestión del Cambio (EG-GCAL-PR-001-FOR-01)</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>
	<p>6. Por último, los dueños de cada proceso deben evaluar los resultados, para su previa retroalimentación</p>	<p>Gerente General</p>

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>5 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Documentos de referencia</b>
---------------------------------

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>Anexos</b>
---------------

- EG-GCAL-PR-001-MAT-01 *Matriz de riesgo y oportunidad proceso gerencial*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-02 *Matriz de riesgo y oportunidad Gestión de Ventas*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-03 *Matriz de riesgo y oportunidad Diseño y desarrollo*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-04 *Matriz de riesgo y oportunidad Gestión de Compras*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-05 *Matriz de riesgo y oportunidad Producción*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-06 *Matriz de riesgo y oportunidad Gestión Adm. Y Finz.*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-07 *Matriz de riesgo y oportunidad Gestión de calidad*
- EG-GCAL-PR-001-MAT-07 *Matriz de riesgo y oportunidad Gestión de calidad*
- EG-GCAL-PR-001-FOR-01 *Formato Gestión de Cambio*
- EG-GCAL-PR-005 *Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora*

<b>Control de Cambios</b>
---------------------------

Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 8.5.6](#)



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	5 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato para la Gestión de Cambios.

<b>Solicitud No.</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Identificación del solicitante del Cambio</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo Electrónico</b>
<b>Propósito-Objetivo del Cambio (¿Qué se busca lograr?)</b>			
<b>Antecedentes del Cambio (¿Por qué se requiere?)</b>			
<b>Descripción del Cambio (¿Que se requiere?)</b>			
<b>Descripción del Cambio (¿Que se requiere?)</b>		<b>Prioridad del Cambio</b>	
		<b>Urgente</b>	
		<b>Alto</b>	
		<b>Medio</b>	
		<b>Bajo</b>	
<b>Estrategia (¿Que se requiere?)</b>			



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN  
DE CAMBIOS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>6 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Análisis de Impacto</b>				
<b>¿Qué proceso del Sistema de Gestión afecta el cambio?</b>				
<b>¿Qué beneficios del cambio trae el cambio?</b>				
<b>Riesgo Identificado</b>				
<b>Opciones de manejo de Riesgo</b>				
<b>Plan de Implementación del Cambio</b>				
<b>Plan de Actividades previa del Cambio</b>				
<b>Tarea</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Finalización</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entregable</b>
<b>Plan de Ejecución</b>				
<b>Tarea</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Finalización</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entregable</b>

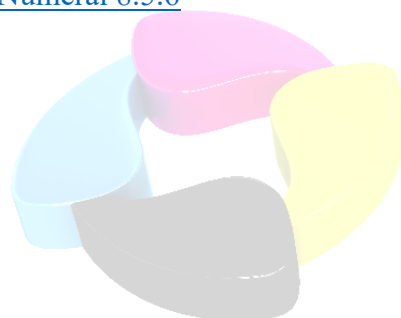
 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	7 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Plan de Pruebas (Si Aplica)				
Tarea	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Responsable	Entregable
Fase de Aprobación				
¿Se requiere realizar ajustes? Sí _____ No _____				
Cambios requeridos (Si se requieren)				
Solicita		Revisa		Aprueba
Nombre		Nombre		Nombre
Firma		Firma		Firma
Fecha Aprobación		Observación		
Seguimiento				
¿El cambio fue eficaz? Sí _____ No _____				
Descripción del Seguimiento				

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>8 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Regresar Numeral 8.5.6](#)



**Empresa**  
**gráfica**

*Soluciones en comunicación gráfica*

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>53 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 09

Matriz de Presupuesto

*Soluciones en comunicación gráfica*



## MATRIZ DE PRESUPUESTO

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Inversiones	Presupuesto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inversiones realizadas/Valor		Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
<b>PROGRAMA</b>													
Capacitaciones													
Mantenimiento	\$1.500.000												
Auditorías y consultorías	\$1.300.000	\$650.000						\$650.000					
Costo Capacitación auditor interno	\$2.500.000		\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000					
Personal Adicional	\$1.500.000												
Imprevistos	\$1.500.000	\$750.000						\$750.000					
<b>TOTAL</b>	<b>\$8.300.000</b>												

Ejecución presupuestal: Agosto 2017 – Mayo 2.018. Se invierte un total de \$8.300.000 (ocho millones tres cientos mil pesos mcte)

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	


[Regresar Numeral 7.1.1.](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>54 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 10

Selección, Contratación y Capacitación de  
Personal

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Procedimiento de Selección, Contratación y Capacitación de personal.

Objetivo	
Tener un procedimiento con referencia a la selección, control y conservar el capital humano de la organización, garantizando su competencia y habilidad de adaptabilidad a las necesidades de la organización	
Alcance	
Este procedimiento puede ser aplicado en cada uno de los cargos de la organización	
Definiciones	
<b>Requisito</b>	Cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo
<b>Capacidad</b>	Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desarrollo de un cargo, etc.
<b>Contrato</b>	Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones
<b>Desempeño</b>	Resultado medible
Generalidades	
<p>En Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres uno de los temas más importantes es llevar a cabo el proceso de selección, contratación, inducción y capacitación de cada uno de los empleados, buscando hacer este procedimiento de la manera más adecuada, por esto la empresa ha desarrollado y establecido el siguiente procedimiento el cual será estándar y permitirá la contratación de personal idóneo</p> <p>Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p>	
Reclutamientos	
<p>Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres implementa el reclutamiento mediante el uso de referencia de empleados, internet entre otros. Es importante conocer las características del puesto de trabajo para así determinar las cualidades que debe tener la persona para un cargo en específico.</p>	





**PROCEDIMIENTO DE  
SELECCIÓN,  
CONTRATACIÓN Y  
CAPACITACIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Primero se debe desarrollar el perfil del candidato e identificar cuáles van a ser las funciones o responsabilidades del cargo

- Actividades que deberá realizar
- Experiencia
- Habilidades
- Conocimientos técnicos
- Capacidad de trabajo en equipo/Trabajo bajo presión
- Nivel de estudios
- Principales actividades/Responsabilidades
- Salario

Se procede a publicar la vacante en distintos medios de difusión tales como: Pagina web, redes sociales, entre otros

### **Selección**

Se realiza el proceso de selección de candidatos que hayan cumplido con los requisitos necesarios.

Se procede a realizar una entrevista. Posteriormente se realizan determinadas pruebas según el cargo, en estas se puede evaluar habilidades, conocimientos, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, entre otros.

Luego de esto se envía al nuevo empleado a realizarse determinados exámenes médicos antes de terminar el proceso y firmar el contrato

### **Entrenamiento**

Se comienza con una presentación ante todo el equipo de trabajo. La inducción para el nuevo empleado se hará de tal forma que este conozca y tome practica de cuáles son las funciones a realizar, este proceso tiene una duración de (1) un mes

Se dará un periodo no superior a 2 (dos) meses (incluido el mes de inducción) en donde se analizara el rendimiento presentado y la productividad del colaborador, durante este tiempo se analizará lo siguiente:

**PROCEDIMIENTO DE  
SELECCIÓN,  
CONTRATACIÓN Y  
CAPACITACIÓN**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
<b>Fecha</b>	04/05/2018

- Adaptación del trabajador
- Integración con el equipo
- Clima laboral
- Satisfacción personal y laboral
- Expectativas de futuro

La capacitación son un factor fundamental durante este proceso, ya que en este se va moldeando a los nuevos empleando a las necesidades de la empresa. La capacitación permite desarrollar en el nuevo empleado habilidades y conocimientos para la toma de decisiones

Se pueden aplicar ciertas capacidades en cuanto a:

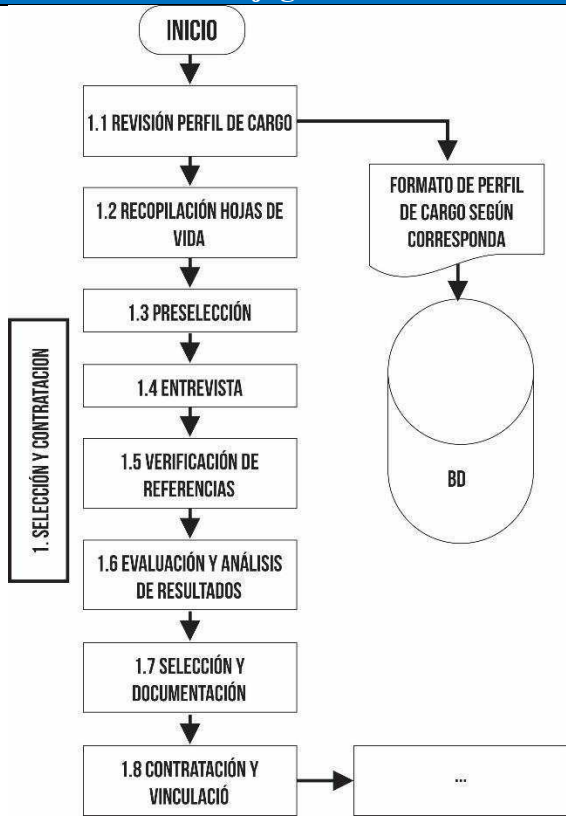
- Servicio al cliente
- Manejo de maquinaria y equipo
- Expresión oral

### **Actividades**

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento de selección, contratación y capacitación de personal.

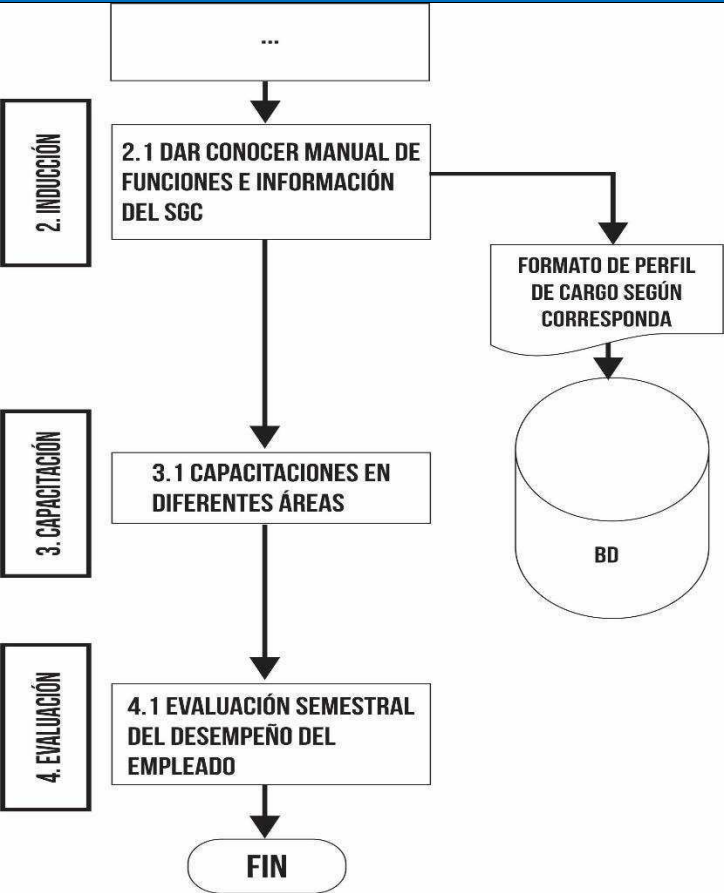
## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN


<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1.1[1.1 REVISIÓN PERFIL DE CARGO]     1.1 --&gt; 1.2[1.2 RECOPIACIÓN HOJAS DE VIDA]     1.2 --&gt; 1.3[1.3 PRESELECCIÓN]     1.3 --&gt; 1.4[1.4 ENTREVISTA]     1.4 --&gt; 1.5[1.5 VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS]     1.5 --&gt; 1.6[1.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS]     1.6 --&gt; 1.7[1.7 SELECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN]     1.7 --&gt; 1.8[1.8 CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN]     1.8 --&gt; Dots[...]          1.1 --&gt; Formato[FORMATO DE PERFIL DE CARGO SEGÚN CORRESPONDA]     Formato --&gt; BD((BD))          subgraph Selection [1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN]         1.1         1.2         1.3         1.4         1.5         1.6         1.7         1.8     end                 </pre>	<b>Selección y contratación</b>	
	1.1 Revisar el perfil de cargo para conocer cada una de las características del cargo	Gerente General
	1.2 Recopilación de las hojas de vida mediante el uso de medios de divulgación	Gerente General
	1.3 Pre selección de mínimo 2 hojas de vida	Gerente General
	1.4 Entrevista en la cual se busca conocer aspectos del entorno familiar, conocimientos educativos, experiencia laboral y competencias	Gerente General
	1.5 Se tienen que las referencias laborales y personales (mínimo 1)	Gerente General
	1.6 Se evalúan las pruebas, el desempeño de la entrevista, el perfil y la experiencia	Gerente General
	1.7 Después de seleccionada la persona se le solicita los siguientes documentos: fotocopia de la cedula-pasado judicial-libreta militar (hombres) – fotocopias de certificados de estudio- certificados de trabajo y el examen médico pre ocupacional general (para dejar constancia en qué condiciones de salud ingresa el empleado)	Gerente General
1.8 Después de recolectada toda la información pertinente al proceso anterior se procederá a realizar un contrato de trabajo y las vinculaciones reglamentarias (Salud, pensión, ARL)	Gerente General	

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma		Actividades	Responsable
		<b>Inducción</b>	
		<p><b>2.1</b> Posteriormente del ingreso, al empleado nuevo se le dará a conocer el manual de funciones y toda aquella información relevante del SGC</p>	Gerente General
		<b>Capacitaciones</b>	
		<p><b>3.1</b> Las capacitaciones son parte importante dentro del sistema de gestión de calidad, como un proceso de mejoramiento continuo Es importante enfocar la capacitación de los empleados con referencia a su cargo y a las funciones que realizan dentro de la organización Estas capacitaciones pueden ser desarrolladas por algunos proveedores, empresas o de factores externos como el Sena, la cámara de comercio, entre otros.</p>	Gerente General Empresas externas Proveedores
		<b>Evaluación</b>	
		<p><b>3.1</b> Se debe realizar un seguimiento y una evaluación al desempeño de cada uno de los empleados de la organización. Se deben evaluar temas como desempeño, relaciones intrapersonales, productividad, eficiencia entre otros</p>	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	6 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia
--------------------------

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Anexos
--------

- EG-GAF-PR-001-PC-01 *Gerente General*
- EG-GAF-PR-001-PC-02 *Auxiliar Contable*
- EG-GAF-PR-001-PC-03 *Auxiliar Administrativo*
- EG-GAF-PR-001-PC-04 *Diseñador Gráfico*
- EG-GAF-PR-001-PC-05 *Jefe de Producción*
- EG-GAF-PR-001-PC-06 *Prensista*
- EG-GAF-PR-001-PC-07 *Encuadernación*

Control de Cambios
--------------------

Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.2.](#)


<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-MAT-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

2 Formato para Cronograma de las Capacitaciones al personal.

Empresa	Descripción	Asistente(s)	Programado	Ejecutado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Evaluación Capacitación

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Refiérase Numeral 7.1.2.

	<b>ENCUESTA AMBIENTE LABORAL</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001- POL-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018


### 3\_ Formato de Encuesta de Ambiente Laboral.

El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **mejorar el ambiente** de trabajo en la institución. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en **Tú** experiencia de trabajo, por lo tanto **no hay respuestas correcta o incorrectas**.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Clasificación	Puntuación
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Excelente	4

Preguntas		1	2	3	4
1.	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
2.	En mi organización está claramente definida su Misión y Visión				
3.	La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio				
4.	Las responsabilidades son delegadas claramente al interior del grupo de trabajo				
5.	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades con sus superiores				
6.	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo				
7.	Le brindan herramientas necesarias para optimizar su trabajo				
8.	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo				
9.	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo				
10.	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo				
11.	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo				
12.	Toma decisiones en su trabajo sin consulta con su jefe				
13.	Existe colaboración entre los empleados de la empresa				

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>ENCUESTA AMBIENTE LABORAL</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001- POL-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

14.	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente				
15.	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa				
16.	Cuenta con los medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas				
17.	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes				
18.	Siempre que inicia un trabajo tiene claridad de cómo va a realizar este				
19.	La información de interés es comunicada oportunamente				
20.	Fueron suministradas las obligaciones y labores del cargo al momento de ingresar a la empresa				
21.	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas				
22.	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo				
23.	La empresa realiza actividades de integración				
24.	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas y de aprendizaje				
25.	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa				
26.	¿Cuenta su puesto de trabajo con buena iluminación?				
27.	¿Actualmente su puesto de trabajo se encuentra limpio y con buenas condiciones de higiene?				

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.4.](#)





## EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

<b>Código</b>	EG-GAF-FOR-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 4\_ Formato de Evaluación de Capacitaciones.

**Nota: Este formato debe ser diligenciado al finalizar la capacitación para medir la eficacia de la misma**

### Evaluación de Capacitación

Tema de la Capacitación		Facilitador o Docente		Fecha Elaboración				
				Fecha Actualización				
<p>Marque con una <b>X</b> el valor que mejor refleje su opinión frente a las siguientes afirmaciones teniendo en cuenta que:</p> <p><b>5 → Completamente de acuerdo</b>  <b>4 → De acuerdo</b>  <b>3 → Ni de acuerdo ni de desacuerdo</b>  <b>2 → En desacuerdo</b>  <b>1 → Completamente en desacuerdo</b></p>								
No.	Evaluación del contenido			1.	2.	3.	4.	5.
1	Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y estos se han cumplido satisfactoriamente							
2	Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planeados y satisfacen las expectativas de la misma							
3	El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado							
No.	Evaluación de la Metodología			1.	2.	3.	4.	5.
4	La capacitación está estructurada de modo comprensible, siendo adecuado su contenido técnico y practico							
5	La duración de la capacitación ha sido adecuada y se ha ajustado a los contenidos y objetivos							

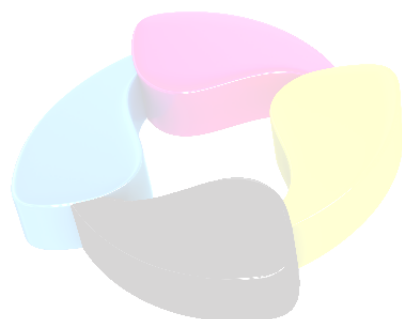
	de la misma					
6	El material entregado en la capacitación ha sido útil, adecuado, claro y acorde con los objetivos y contenidos de la misma					
<b>No.</b>	<b>Evaluación de utilidad y Aplicabilidad</b>	<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4.</b>	<b>5.</b>
7	La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje					
8	Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicable en el campo personal y/o laboral como herramientas para la mejora					
9	La capacitación le proporciono los conocimientos y/o información planeada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma					
<b>No.</b>	<b>Evaluación del facilitador o docente</b>	<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4.</b>	<b>5.</b>
10	El facilitador o docente tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes					
11	El facilitador o docente ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas					
12	El facilitador o docente ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica					



## EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

<b>Código</b>	EG-GAF-FOR-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



**Empresa**  
gráfica

*Soluciones en comunicación gráfica*

Refiérase Numeral 7.2.

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5\_ Formato de Evaluación de Desempeño.

<b>Evaluado</b>		<b>C.C.</b>	
<b>Cargo</b>		<b>Fecha</b>	

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

### INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

**Muy bajo** : 1 → Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.

**Bajo** : 2 → Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.

**Moderado** : 3 → Promedio.- Rendimiento laboral bueno.

**Alto** : 4 → Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.

**Muy Alto** : 5 → Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Gerente General), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
<b>INICIATIVA</b>						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al						

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código</b>	EG-GAF-FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	3 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

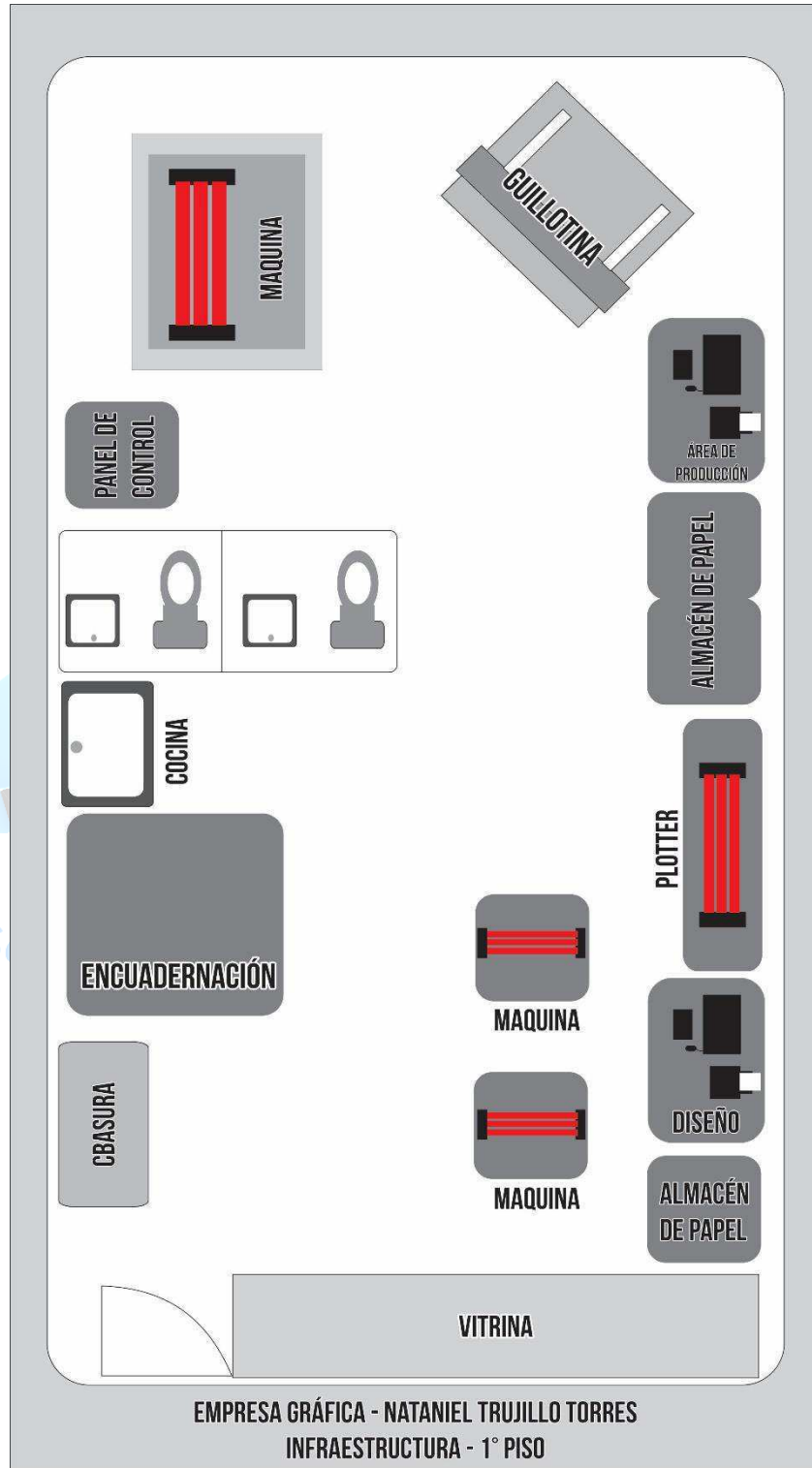
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.2.](#)

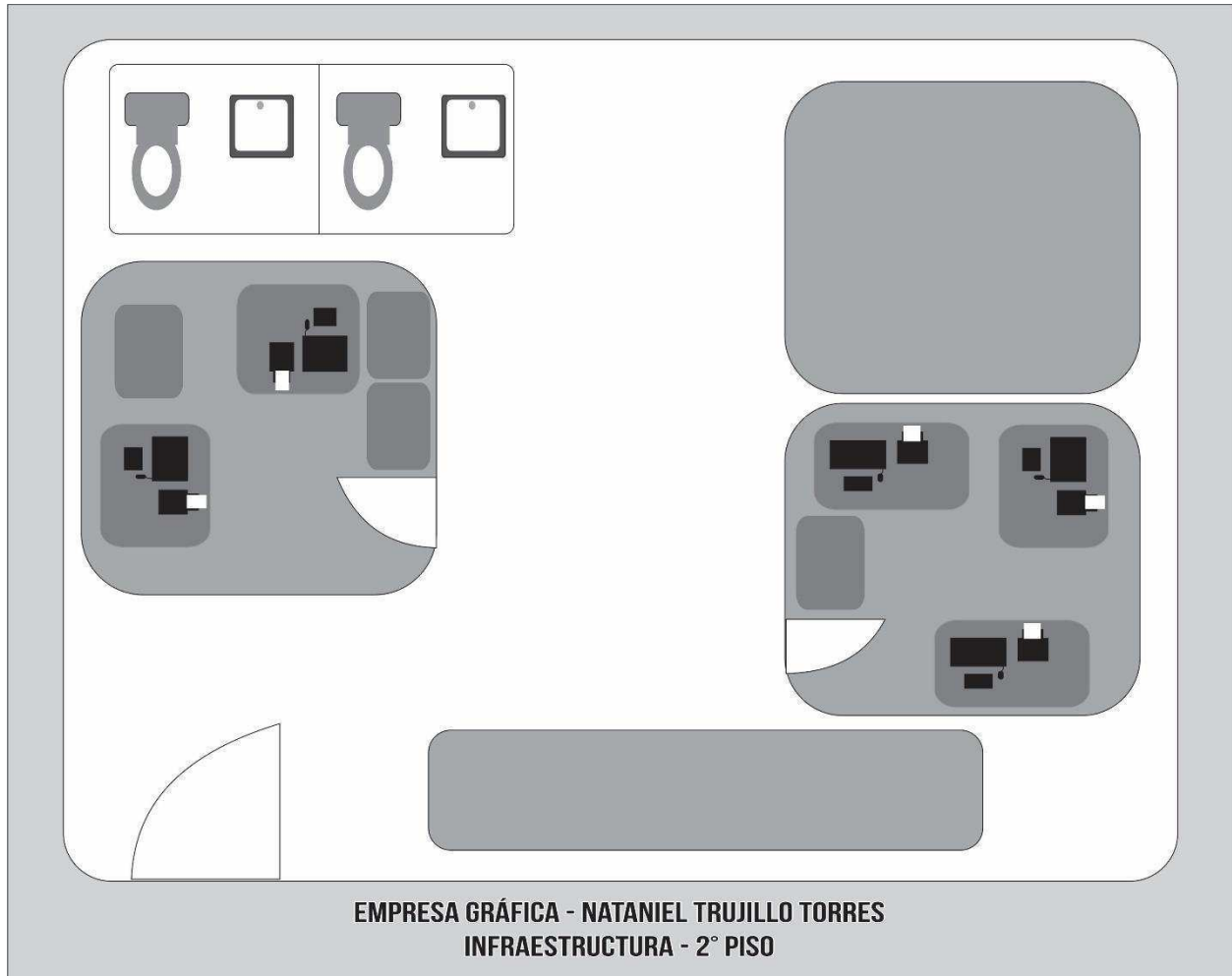
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>55 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anejo 11

Infraestructura de Empresa Gráfica –  
Nataniel Trujillo Torres








[Reférase Numeral 7.1.3.](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>58 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 12

Mantenimiento Preventivo de Equipos y  
Maquinaria

*Soluciones en comunicación gráfica*

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-POL-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

1\_ Formato para Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinaria.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAQUINARIA														
Nombre de la Maquina	Cant.	Costo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

*Soluciones en comunicación gráfica*

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Referirse Numeral 7.1.3.](#)

 <p><b>Empresa</b> <b>gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>59 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 13

Indicadores de Gestión

*Soluciones en comunicación gráfica*

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 1\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Estratégico – Gestión Gerencial.

Proceso Estratégico (Gestión Gerencial)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Gestión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad		Seguimiento a las acciones de mejora Validación de los recursos o aprobación de presupuestos		Gestión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\text{Actividades gerenciales realizadas}}{\text{Actividades gerenciales planeadas}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-90	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Aux. Administrativa	Gerente General	Gerente General		Gerencial		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Anual	---					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.5.](#)

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 2\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Ventas.

Proceso Misional (Gestión Ventas)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Satisfacción del cliente		Satisfacer las necesidades del mercado brindando servicios u productos que cumplan con las expectativas de los consumidores, gracias a las capacitaciones del personal y continuas mejorar		Nivel de Satisfacción de los clientes		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
Promedio de calificación encuesta de satisfacción	Valor Absoluto	Creciente	5	4	3	<3
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Aux. Administrativa	Gerente General	Gerente General		Ventas		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Anual	---					

Soluciones en comunicación gráfica

Proceso Misional (Gestión Ventas)		
Ficha Técnica del Indicador		
Nombre	Objetivo	Que mide
Ventas	Medición de la capacidad de realizar ventas	Capacidad para la realización de una venta

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\text{Ventas reales}}{\text{Ventas presupuestadas}} * 100$	Porcentaje	Creciente	5	4	3	<3
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Aux. Administrativa	Gerente General	Gerente General		Ventas		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Anual	---					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.5.](#)

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-03
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 3\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Diseño y Desarrollo.

Proceso Misional (Gestión de Diseño y desarrollo)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Cumplimiento de ordenes		Dar cumplimiento a las ordenes suministradas por los clientes, elaborando los respectivos diseños que cumplan con los requisitos establecidos por el cliente		Cumplimiento de ordenes		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\# \text{ de ordenes ejecutadas}}{\# \text{ total de ordenes solicitadas}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Jefe de Producción	Gerente General	Gerente General		Diseño y desarrollo		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Soluciones en comunicación gráfica

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.5.](#)



## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 4\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Compras.

Proceso Misional (Gestión Compras)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Calidad de los pedidos generados		Controlar la calidad de los pedidos generados por el área de compras		Calidad de los pedidos		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\text{Pedidos Generados sin problemas}}{\text{total de pedidos generado}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Aux. Contable	Gerente General	Gerente General		Ventas		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Refiérase Numeral 7.1.5.

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-04
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 5\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Gestión de Compras.

Proceso Misional (Gestión de Producción)							
Ficha Técnica del Indicador							
Nombre		Objetivo		Que mide			
Cumplimiento de pedidos		Dar cumplimiento a las pedidos suministrados por los clientes, dando cumplimiento a la solicitud del cliente		Cumplimiento de pedidos			
Formula		Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
$\frac{\# \text{ de pedidos ejecutados}}{\# \text{ total de pedidos solicitados}} * 100$		Porcentaje	Creciente	Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
				100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide			
Toma de datos	Análisis de datos		Toma de decisiones				
Jefe de Producción	Gerente General		Gerente General	Producción			
Observaciones							
Frecuencia		Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral		---					

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-05
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 6\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Misional – Producción.

Proceso Misional (Gestión de Producción)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Cumplimiento de pedidos		Dar cumplimiento a las pedidos suministrados por los clientes, dando cumplimiento a la solicitud del cliente		Cumplimiento de pedidos		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\# \text{ de pedidos ejecutados}}{\# \text{ total de pedidos solicitados}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Jefe de Producción	Gerente General	Gerente General		Producción		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Soluciones en comunicación gráfica

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Reférase Numeral 7.1.5.](#)

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 7\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Apoyo – Gestión Administrativa y Financiera.

Proceso Apoyo (Gestión Adm. Y Fianz )						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre	Objetivo			Que mide		
Razón corriente	Indicar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.			Capacidad con la que cuenta la organización para cumplir con las obligaciones adquiridas		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Aux. Administrativo	Gerente General	Gerente General		Gestión Adm. Y Finz.		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Soluciones en comunicación gráfica

Proceso Apoyo (Gestión Adm. Y Fianz )		
Ficha Técnica del Indicador		
Nombre	Objetivo	Que mide

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-06
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Cumplimiento en la ejecución de capacitaciones		Suministrar a la organización de personas aptas para cada labor haciendo que cada uno de los procesos funcione más eficientemente		Cumplimiento cronograma de capacitaciones		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\# \text{ total de capacitaciones ejecutadas}}{\# \text{ total de capacitaciones programadas}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable			Proceso que mide			
Toma de datos		Análisis de datos	Toma de decisiones			
Aux. Administrativo		Gerente General	Gerente General		Gestión Adm. Y Finz.	
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.5.](#)

## INDICADORES DE GESTIÓN

<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001-GU-07
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 8\_ Matriz de indicadores de gestión del proceso Apoyo –Gestión de Calidad.

Proceso Apoyo (Gestión de Calidad)						
Ficha Técnica del Indicador						
Nombre		Objetivo		Que mide		
Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad		Asegurar que cada uno de los procesos de la organización de cumplimiento al SGC para lograr un mejoramiento continuo, la satisfacción de las partes interesadas.		Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad		
Formula	Unidades	Tendencia	Niveles de Indicador			
			Sobresaliente	Normal	Aceptable	Deficiente
$\frac{\# \text{Requisitos cumplidos}}{\# \text{total de requisitos}} * 100$	Porcentaje	Creciente	100	85-95	70-85	<70
Responsable				Proceso que mide		
Toma de datos	Análisis de datos	Toma de decisiones				
Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	Gerente General		Gestión de Calidad		
Observaciones						
Frecuencia	Nivel de la empresa		Meta prevista			
Trimestral	---					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.1.5.](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>60 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anejo 14

Requisitos Legales

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Procedimiento de Requisitos Legales.

Objetivo	
Dar a conocer cada uno de los requisitos legales que afecta al sector de las artes gráficas	
Alcance	
Procedimiento aplicable para todos los procesos desarrollado en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres	
Definiciones	
<b>Requisitos</b>	Necesidad o expectativas establecidas, generalmente esta es implícita u obligatoria
<b>Requisito Legal</b>	Es aquel requisito de obligatorio cumplimiento exigido por un mecanismo legislativo
<b>Decreto</b>	Es la decisión de una autoridad sobre la materia en que tiene competencia
<b>Tributario</b>	Es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor y deudor tributario y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria
<b>Ley</b>	Regla o norma establecida para una autoridad superior regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales
<b>Normatividad</b>	Es el conjunto de reglas o leyes que se encargan de regir el comportamiento adecuado de las personas en una sociedad, dentro de la cual influyen diversos factores en las personas para poderlas acatar y respetar como son la moral y la ética principalmente
Generalidades	
<p>El auxiliar contable será el encargado de mantener actualizada la matriz de requisitos legales. La identificación de nuevos requisitos deberá ser registrado en el formato “EG-GCAL-PR-001-MAT-01 → Matriz de requisitos legales”.</p> <p>Como fuentes de información se pueden utilizar alguna de las siguiente páginas web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio</li> <li>• Andigraf</li> </ul>	



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

- Revista Dinero
- Portafolio

Los responsables de la actualización deben hacerlo mensualmente o cada vez que se requiera. Una vez haya sido revisada la matriz, se procederá a enviar un comunicado por vía e-mail a cada uno de los dueños de cada proceso y si llegase el caso se deberán tomar acciones para dar cumplimiento a determinadas requisitos que entren en vigencia.

#### **Almacenamientos**

Los documentos recolectados deberán ser archivado y mantenidos tanto por la Aux. Administrativa y Aux. Contable en una carpeta marcado como “Requisitos legales” de acuerdo a la frecuencia con la que se realicen las revisiones

#### **Comunicación**

La auxiliar contable se encargará de realizar la comunicación vía correo a todo el personal, esta informara acerca de todas las obligaciones o requisitos que han sido identificados.

#### **Frecuencia de la medición**


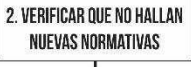






Se debe realizar la verificación mensualmente para asegurarse y que la organización cumple con o requisitos legales vigentes, además se le debe dar prioridad a aquellos que no estén cumpliendo. Se deben realizar planes de acción si legase a ser necesario

Soluciones en comunicación gráfica

### **Actividades**

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento de requisitos legales.

<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
 <p>1. REVISIÓN DE LA MATRIZ</p>	1. Revisan de la actriz por parte del Gerente General y la Aux. Contable	Persona que identifico el cambio
 <p>2. VERIFICAR QUE NO HALLAN NUEVAS NORMATIVAS</p>	2. Revisada la matiz se deberá investigar en determinados sitios web que suministren información para identificar los cambios o las nuevas regulaciones que puedan afectar el funcionamiento normal de la organización	Persona que identifico el cambio
 <p>¿SE PRESENTA NUEVAS NORMATIVAS?</p>	3. La autoridad encargada del cambio lo reporta al Gerente General para que este lo identifique y valor las actividades que representan riesgo e impacto. Si el cambio se documentado según corresponda en el formato establecido, se envía al analiza de calidad para su valoración de acuerdo al procedimiento. Acciones preventivas y de mejora	Gerente General
 <p>3. ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ</p>	4. Comunicar a cada uno de los dueños de proceso los cambios realizados	Gerente General
 <p>4. COMUNICAR A LOS DUEÑOS DE CADA PROCESO</p>	5. Definir acciones si llegase a ser necesario para dar cumplimiento con los nuevos requisitos	Dueño de cada proceso
 <p>5. DEFINIR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO</p>	6. Comunicar a todo el personal los cambios que se llegasen a presentar para dar cumplimiento con la normatividad, esto puede realizare por medio de capacitaciones o reuniones	Gerente General
 <p>6. COMUNICAR A TODO EL PERSONAL</p>		
 <p>FIN</p>		

	<b>PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>EG-GGER-PR-001-MAT-01 <i>Matiz de registros legales</i></li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Reférase Numeral 7.1.6.](#)



## MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 2\_ Matriz de Requisitos Legales.

Matriz requisitos legales									
Responsable						Fecha Elaboración			
						Fecha Actualización			
Norma	Año	Disposición que regula	Art. Aplicable	Descripción	Evidencia	Responsable	Observaciones		
Decreto 410	1971	Cámara de Comercio (Matricula Mercantil)	Artículo 26-33	Por medio por el cual se expide el Código de Comercio Colombiano	Cámara de Comercio actualizada	Gerente General	Esta matricula mercantil debe ser actualizada anualmente de Marzo		
Decreto 2758	2004	NIT (Número de identificación tributario)	Artículo 555-1	Mecanismo de identificación tributaria para identificación de las obligaciones administrativas y control antes la DIAN	RUT	Gerente General	Actividad encomia actualizada		
Ley 232	1995	Uso de suelo, horario, ubicación y destinación		Normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales			Registro de planeación con respecto al uso del suelo		
Ley 140	1994	Registro de publicidad exterior		En este se reglamenta la publicidad visual en		Gerente General	Registro ante la secretaria de		

**MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES**

<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

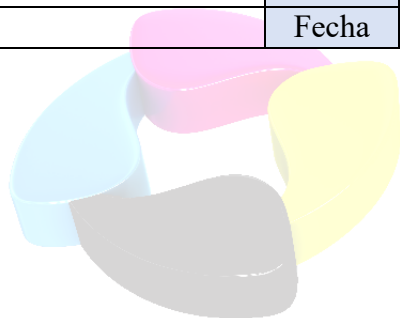
		visual		el Territorio Nacional			ambiente con respecto a la publicidad exterior
Acuerdo No. 056	2010	Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios				Gerente General	
Resolución 027	2002	RIT (Registro de Información Tributaria)		Formulario para la inscripción, actualización y cese de actividades en el registro de informaciones financieras y el registro de responsables de firmar las declaraciones tributarias para el impuesto de industria y comercio		Gerente General Auxiliar Contable	
Decreto 1072	2015	Normas reglamentarias de trabajo		Fuente única para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia		Gerente General	



## MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

<b>Código</b>	EG-GGER-PR-001-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



**Empresa**  
gráfica

*Soluciones en comunicación gráfica*

[Refiérase Numeral 7.1.6.](#)

 <p><b>Empresa gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>61 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 15

Comunicación

*Soluciones en comunicación gráfica*

## MATRIZ DE COMUNICACIÓN

<b>Código</b>	EG-GER-PR-002-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 1\_ Matriz de Comunicación.

Información	Formato	Nivel de detalle	Responsable de Comunicar	Grupo receptor	Metodología	Canal	Frecuencia de Comunicación
Política de calidad y objetivos de calidad	Word	Medio	Gerente General	Todos los interesados	Plantilla/Manual	Reunión presencial	Una sola vez (ingreso del personal y/o actualización)
Manuela de Calidad y procedimientos del SGC	Físico/Word	Alto	Gerente General	Todo el personal involucrado en el SGC	Manual físico7plantilla	Reunión presencial	Anual (ingreso del personal y/o actualización)
Desempeño del personal	Ficha	Alto	Gerente General	Personal de la organización	Informes	Correo	Dependiendo la prioridad
Desempeño del SCG	Word	Alto	Gerente General	Personal involucrado en el SGC	Informes	Reunión presencial	Semestral
Resultado de las evaluaciones de satisfacción del cliente	Encuestas	Medio	Gerente General	Todos los interesados	Informes	Correo	Semestral
Resultado de auditorias	Word	Alto	Auditor Líder	Personal de la organización	Entrega informe general	Reunión de cierre	Una vez (actualización ISO 9001)
Estado de	Formato	Medio	Gerente	Dueño de	Informe	Correo	Continuo



**MATRIZ DE COMUNICACIÓN**

<b>Código</b>	EG-GER-PR-002-MAT-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

acciones correctivas, preventivas y de mejora			General	cada proceso			
Actualización de la información	Plantilla versiones actualizadas	Medio	Dueño de cada proceso	Personal involucrado en el SGC	Informe	Reunión presencial	Cada vez que se realice alguna especie de cambio

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 7.4.](#)

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 2\_ Procedimiento de Comunicación.

Objetivo	
Establecer las pautas y al personal responsable para garantizar el desarrollo de una adecuada comunicación interna y externa, esto se hace con el fin de crear sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral dentro de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres	
Alcance	
Aplica a todas las operaciones de comunicación e información que afecte el desarrollo del SCG de la organización	
Definiciones	
<b>Cambios</b>	Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, procedimientos y prácticas de trabajo
<b>Gestión</b>	Acción o tramite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa
<b>Acciones Correctivas</b>	Acción para eliminar la cauda de una no conformidad
<b>Acciones Preventivas</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
<b>Información</b>	Acción de informar
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Calidad
<b>Parte Interesada</b>	Persona u organización que puede verse afectada por las acciones o decisiones tomada por la organización
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactuaran, utilizan las entradas para proporcionar un resultado previo
Generalidades	
Los canales de comunicación son la base para que existan buenas relaciones entre las partes interesadas de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres. Es de vital importancia que los canales de comunicación estén controlados para que cada información suministrada sea veraz	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

y eficaz. Es significativo que los medios de comunicación que se establezcan dentro de la organización garanticen que la información que se suministre sea clara, oportuna y pueda llegar a las partes informadas.

La comunicación permite al personal de la organización:

- Informe del comportamiento del SCG
- Información sobre quejas y opiniones con referencia a las actividades de la empresa

Canales de Comunicación interna:

- ✓ Cartelera
- ✓ Documentación compartida
- ✓ Charlas
- ✓ Correos electrónicos

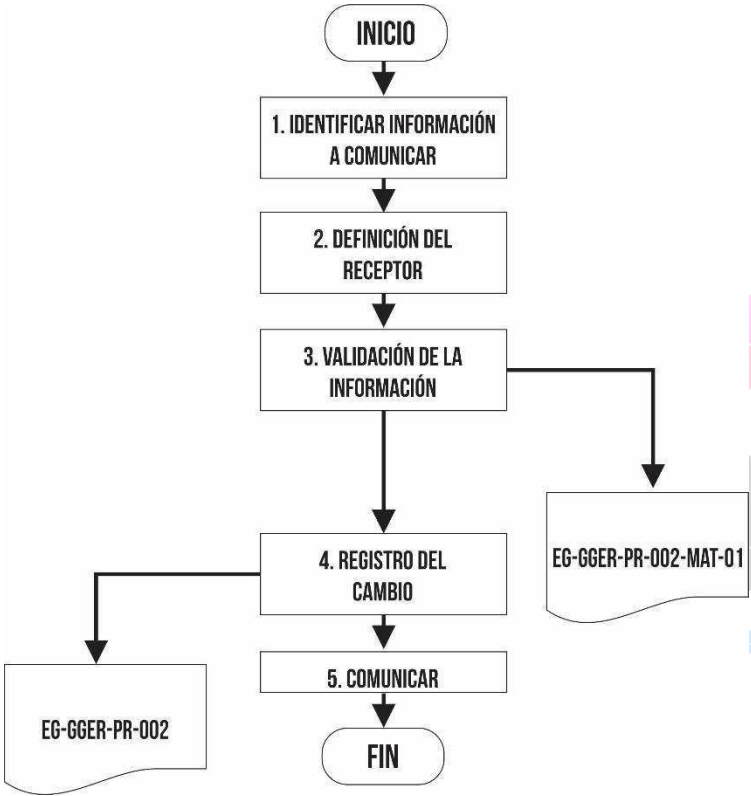
Comunicación externa (Proveedores, clientes y contratistas)

- ✓ Catálogos
- ✓ Página Web
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Publicidad

*Soluciones en comunicación gráfica*

### **Actividades**

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento de comunicación.

Flujograma	Actividades	Responsable
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1. IDENTIFICAR INFORMACIÓN A COMUNICAR]     1 --&gt; 2[2. DEFINICIÓN DEL RECEPTOR]     2 --&gt; 3[3. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN]     3 --&gt; 4[4. REGISTRO DEL CAMBIO]     3 --&gt; MAT01[EG-GGER-PR-002-MAT-01]     4 --&gt; 5[5. COMUNICAR]     4 --&gt; EG002[EG-GGER-PR-002]     5 --&gt; FIN([FIN])         </pre>	<p>7. El dueño de cada proceso define qué información va a ser comunicada, este es el encargado de las inquietudes que se llegan a presentar</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>
	<p>8. Establecer si se necesita de una comunicación interna o externa según corresponda</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>
	<p>9. Registrar y validar la información en la matriz de comunicaciones EG-GGER-PR-002-MAT-01</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>
	<p>10. Registrar el cambio en el procedimiento en el control de cambios (EG-GGER-PR-002)</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>
	<p>11. Comunicar la información por medio de los canales correspondientes</p>	<p>Gerente General</p>

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG-GGER-PR-002-MAT-01 <i>Matiz de Comunicación</i></li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Refiérase Numeral 7.4.

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>62 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anejo 16

Listado Maestro de Documentos  
*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

1\_ Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos.

Objetivo	
Establecer los lineamientos para la elaboración y control de documentos del SGC en la organización, esto con el fin de facilitar la utilización y la presentación de documentos	
Alcance	
Procedimiento aplicado para la elaboración, modificación y/o anulación de los documentos del SGC en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres	
Definiciones	
<b>Aprobación</b>	Aquella actividad
<b>Caracterización de Procesos</b>	Documento que describa las características generales del proceso, explicación de cada uno de los rasgos diferenciadores del mismo
<b>Documentos</b>	Medio por el cual está contenida una información
<b>Datos</b>	Hechos sobre un objeto
<b>Formato</b>	Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad
<b>Información</b>	Datos que poseen un significado
<b>Información documentada</b>	Es aquella información que una organización tiene que controlar y mantener
<b>Evidencia objetiva</b>	Datos que respaldan la existencia i veracidad de algo
<b>Listado Maestro de documentos Interno</b>	Es un listado en el que se encuentran registrados todos los documentos del SGC
<b>Listado Maestro de documentos Externo</b>	Es un listado en el que se encuentran registrados todos los documentos externos del SGC
<b>Listado maestro de documentos y registrados</b>	Relación de documentación internos externos del SGC de la organización
<b>Manual de Calidad</b>	Registro en donde se encuentran las especificaciones del SGC para

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

	una organización
<b>Procedimiento</b>	Formas específicas de llevar a cabo una actividad o un proceso
<b>Instrucción de trabajo</b>	Descripción detallada de cómo realizar una determinada tarea
<b>Plan de Calidad</b>	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados
<b>Registro</b>	Documento que presenta resultado obtenidos o proporciona evidencia de una actividad realizada

### Generalidades

- Se debe tener actualizado el listado maestro del SGC, con las versiones actuales, los cambios presentados y el control de los documentos obsoletos
- Los únicos documentos válidos son aquellos aprobados por los dueños de cada proceso y que reposan tanto en el archivo físico y digital, esto deben estar aprobadas y su última versión
- Cualquier colaborador de la organización puede identificar las necesidades de crear, modifica o anular cualquier documento, esto siempre y cuando se presente la propuesta a la gerencia
- Las áreas deben contar con documentos que ameriten el soporte de su proceso
- Los documentos como caracterizaciones, formatos, procedimientos e instructivos, deben ser revisados periódicamente y ser actualizados si se llegase al caso, esto con el fin de asegurar la adaptabilidad y cumplimiento de cada uno de los requisitos legales
- Todas las solicitudes creación, modificación o eliminación de documentos, deben ser diligenciadas por el dueño de cada proceso
- La redacción de cada documento debe ser de fácil comprensión
- Al momento de realizar cualquier documento se debe utilizar un lenguaje universal que facilite la comprensión de cualquier persona
- Cada vez que se expida un documentó externo nuevo, debe ser enviado a la gerencia para que este se encargue de actualizar el listado maestro de documentos externos



	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

**Los documentos de origen externo, si bien tendrán codificación, se entenderá que estos no son controlados por la organización, debido a que estos dependen de instancias externas para su aprobación, modificación o anulación**

#### **Elaboración y Aprobación**

El responsable deberá elaborar el documento y firmarlo en el campo de **“elaboro”** ubicado en la última página del documento.

Al momento de elaborar un documento se debe de tener en cuenta que se identifique un nombre y un numero de revisión correlativo

El nombre debe ser: Representativo del proceso o registro al cual dan cumplimiento

Después de esto el gerente general aprueba firmando el campo de **“aprobó”** ubicado en la última página del documento

#### **Distribución y Control**

Cada documento puede ser distribuidos por medios físicos o medios digitales.

Aquellas copias de documentos distribuidas en papel deben ser controladas con un sello de **“copia controlada”** ubicado en la primera página

La distribución magnética se realiza de tal forma que el usuario solo pueda leer el documento en pantalla, pero este no pueda ser modificado ni debe imprimirse

Para el control de documentos, se utilizará un listado maestro de control de documentos y de registro, lo cual indica su uso, la última versión, entre otros

#### **Gestión de Cambios**

Aquella persona quien desee proponer una nueva modificación, actualización, eliminación o mejora deberá enviar un correo al gerente indicando los cambios sugeridos

Aquellos cambios propuestos son autorizados firmando una revisión del documento.

Los documentos originales que quedan obsoletos deben ser almacenado como mínimo (1) un año en carpetas denominadas **“documentos obsoletos”** estos documentos deben ser identificados con un sello que dice **“obsoleto”** para prevenir un uso no intencionado

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Control de registros</b>
<p>Todos los formularios, se identifican, aprueban, elaboran, distribuyen y modifican según lo estipulado en este documentó.</p> <p>Una vez el formulario es diligenciado se transforma en un registro, el cual se debe almacenar en carpetas físicas en caso de ser un registro en papel y en carpetas virtuales en caso de ser registros digitales</p> <p>Para un manejo más eficiente se deben almacenar según su lógica. Ejemplo: por fecha, cliente, proyecto, etc.</p> <p>Todo registro debe ser controlado por medio del Listado maestro de documentos y registro. En esta lista se indica el punto de almacenamiento, tiempo de retención y la disposición final del registro</p>
<b>Legibilidad de documentos y registros</b>
<p>Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada registro debe estar realizado con bolígrafo</li> <li>2. En ningún caso se debe aumentar casillas para ser colocada más información</li> <li>3. Mantener limpio los registros</li> </ol>
<b>Almacenamiento y recuperación</b>
<p>Para garantizar la recuperación y correcto almacenamiento de los registros se debe tener en cuenta los siguientes aspectos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deben ser almacenados de forma física y digital</li> <li>2. Guardar en archivadores, unidades virtuales</li> <li>3. Las carpetas deben estar organizadas por orden alfabético, numérico o cualquier otro</li> </ol>
<b>Protección</b>

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>5 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Se debe evitar el deterioro, modificación o pérdida de los registros, estos deben estar almacenados en carpetas legajadoras, y archivos digitales bajo llave

#### Conservación de los documentos

Cada uno de los documentos del SGC originales aprobados en físico se deben encontrar almacenados y custodiando en la oficina del gerente general

#### Estructura Documental

El sistema de gestión estará jerarquizado en 4 niveles


Nivel	Concepto	Definición
<b>Nivel 1</b>	Normatividad legal	Corresponde a aquellos documentos que contienen disposiciones generadas desde un punto de vista legal, tales como resoluciones. Circulares, etc. Las cuales afecten y modifiquen el Sistema de gestión de Calidad
<b>Nivel 2</b>	Políticas	Documentos que establecen directrices que permiten la toma de decisiones y a obtención de objetivos
	Objetivos	Documentos que permiten el logro de las políticas
	Planes	Documentos que establecen pautas de acción a nivel organizacional, actividades, cronogramas, indicadores, responsables y recursos
<b>Nivel 3</b>	Procesos	Conjunto de documentos que están relacionados a la operación de la empresa
	Caracterización	Documento que relaciona aquella información técnica de manera general de un proceso

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>6 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

	Procedimientos	Documentos relacionados con la operación de la empresa de una manera específica
	Manuales	Documentos que relacionan el conjunto de disposiciones establecidas para la operación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa
	Guías	Documentos que complementan a los procedimientos y tienen el propósito de orientar, profundizar y aclarar una actividad establecida
	Instructivos	Documentos que complementan los procedimientos y estos tienen el propósito de determinar la información necesaria que se requiere para el diligenciamiento de un formato
<b>Nivel 4</b>	Formatos	Documentos elaborados para anexar el resultado de una actividad o tareas
	Registros	Es aquella evidencia objetiva de una actividad ejecutada
	Documentos Soporte	Documentos que facilitan la operación de la empresa

<b>Encabezado y pie de página</b>
-----------------------------------

Todo documento relacionado en el Sistema de Gestión de Calidad y que su funcionamiento y origen sea para la operación interna de la empresa tendrá un encabezado con las siguientes características

	<b>Nombre del Documento</b>	<b>Código</b>	
		<b>Versión</b>	
		<b>Página</b>	- de -
		<b>Fecha</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	7 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Se utilizan 3 columnas que estarán dividida de la siguiente manera

- Primera columna: Logo de la Empresa (Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres)
- Segunda Columna: Nombre del documento
- Tercera columna Código del documento-Versión- # de páginas – Fecha

### Codificación

Corresponde a la identificación alfanumérica, esto facilita la ubicación dentro de la estructura documental del SGC, este estará en el encabezado del documento y se relacionará en el formato denominado “Listado Maestro de documentos y registros”

La siguiente selección es de tipo alfabético, corresponde a las iniciales del tipo de documentos, para lo cual se deberá tener en cuenta la siguiente estructura

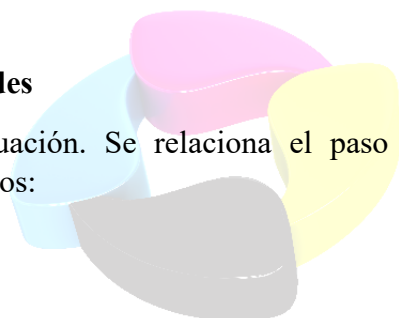
Iniciales EG	Segunda sección Procesos de Empresa Gráfica (Alfabético en mayúsculas)	Tercera sección Procesos Tipo de documento (Alfabético en mayúsculas)	Cuarta sección Consecutivo (Numero con 3 dígitos)
EG	GGER: Gestión Gerencial	MC: Manual de Calidad	001
EG	GVEN: Gestión de Ventas	POL: Política de Calidad	-
EG	GDYD: Gestión de diseño y desarrollo	OBJ: Objetivos	-
EG	GCOM: Gestión de Compras	CP: Caracterización	-
EG	GPRO: Gestión de compras	PR: Procedimiento	-
EG	GAF: Gestión Adm. Y Finz.	PL: Planes	-
EG	GCAL: Gestión de Calidad	GU: Guías	-
EG		FOR: Formatos	-
EG		INS: Instructivos	-
EG		REG: Registros	-
EG		NOR: Noma	-
EG		PRO: Programa	-
EG		PC: Perfil de Cargo	-
EG		INF: Informe	-
EG		MAT: Matriz	999

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	8 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Responsabilidades					
<p>En cada documento deberá aparecer la persona que lo elaboro- revisión- y aprobación ¿, esto debes estar ubicado en el final del documento, este formato contendrá el nombre la persona y la fecha</p>					
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	


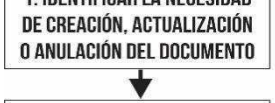


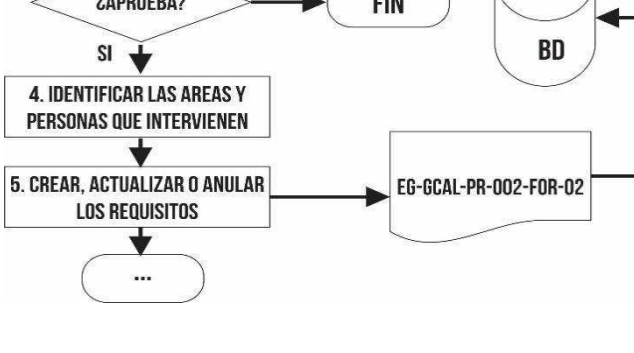
### Actividades


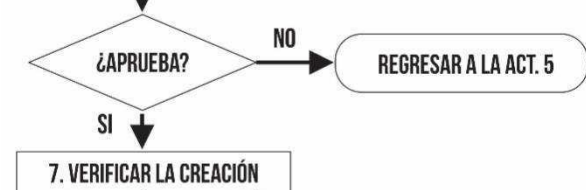

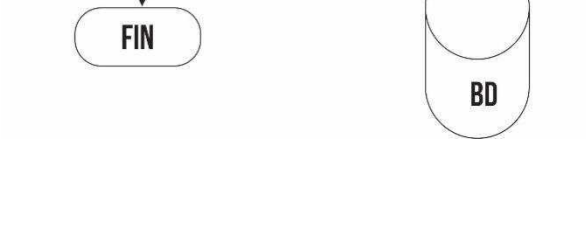
A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en el procedimiento de control de documentos:



Empresa  
gráfica

Soluciones en comunicación gráfica

Flujograma	Actividades	Responsable
	<p>1. Cualquier colaborador de la organización que identifique una necesidad puede crear, actualizar o anular cualquier documento</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>2. Diligenciamiento el formato de solicitud de creación, actualización o anulación de documentos EG-GCAL-PR-002-FOR-02</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>3. Envío de la solicitud de creación, actualización o anulación de documentos, la persona que se encuentra al frente validara que los ajustes del respectivo cumplimiento a lo establecido en este procedimiento</p>	<p>Gerente General Dueño de cada proceso</p>
	<p>4. Identificar las áreas y personas que intervienen en la implementación del nuevo documento para dar a conocer los cambios y acciones que se pueden presentar</p>	<p>Gerente General Dueño de cada proceso</p>
	<p>5. Listo el proceso de producción y de acuerdo al tipo de requerimiento solicitado se debe de tener en cuenta:  <b>Creación de Documentos:</b> Se deberá requerir al responsable del Listado maestro para asignar temporalmente el código del documento  <b>Actualización o Anulación de Documentos:</b> En el caso de que la solicitud de documentos tenga que ser actualizado o anulado, la persona a cargo deberá validar la versión del documento con el responsable del listado Maestro de documentos y consignar el control de cambios dentro de cada documento</p>	<p>Dueño de cada proceso</p>

Flujograma	Actividades	Responsable
	<p>6. Después de realizado la creación, actualización o anulación del documento, el encargado de calidad junto con el Gerente general deberá realizar la respectiva revisión teniendo en cuenta los parámetros establecido en este proceso</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>7. El responsable de calidad de junto con el dueño de cada proceso, deberán de verificar que los cambios solicitados fuesen realizaos en el Listado Maestro de documentos y registros</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>8. El responsable de calidad junto con los dueños de cada proceso, deberán verificar que los cambios solicitados sean realizados en el listado maestro de documentos con esto se podrá corroborar que se relacionen los cambios presentados</p>	<p>Gerente General Dueño de cada proceso</p>
	<p>9. El responsable de calidad deberá evaluar la efectividad de los documentos internos implementados</p>	<p>Asesor de Calidad</p>



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>11 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia
--------------------------

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Anexos
--------

- EG-GCAL-PR-002-FOR-02 *Procedimiento Control de documentos*
- EG-GCAL-PR-002-FOR-03 *Listado maestro de documentos y registros*
- EG-GCAL-PR-002-FOR-01 *Listado maestro documentos externos*
- EG-GCAL-MC-001 *Manual de calidad*


Control de Cambios
--------------------

Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Soluciones en comunicación gráfica

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Refiérase Numeral 7.5.1.

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO SOLICITUD, CREACIÓN, AUTORIZACIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002- FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato de Solicitud, Creación, Actualización o Anulación de documentos.

Datos de Solicitud				
<b>Tipo de Solicitud</b>				
<b>Proceso</b>				
<b>Numero de radicación</b>		<b>Fecha de solicitud</b>		
<b>Tipo de Documento</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>
Justificación de la Solicitud				
Nombre de quien solicita		Nombre de quien aprueba		
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>		
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>		

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>		<b>Firma</b>	
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

[Refiérase Numeral 7.5.1.](#)



**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

3 Listado Maestro de Documentos Externos.

Listado Maestro de Documentos Externos						
Información	Formato	Nivel de detalle	Responsable de Comunicar	Grupo receptor	Metodología	Canal

Soluciones en comunicación gráfica

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Reférase Numeral 7.5.1.

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 4 Listado Maestro de Documentos Internos.

Listado maestro interno												
Código documento					Información general				Documentos con registro			
Iniciales de la Empresa	Sigla Proceso	Tipo Documento	Consecutivo	Evidencia	Código	Proceso	Nombre del documento	Versión actual	Almacenamiento	Protección	Tiempo de uso	Tiempo inactivo y destrucción
EG	GCAL	MC	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001	Calidad	Manual de Calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-CP-01	Gestión gerencial	Caracterización de proceso- Gestión Gerencial	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GVEN	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GVEN-CP-01	Gestión de ventas	Caracterización de proceso – Gestión de Ventas	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GDYD	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GDYD-CP-01	Gestión de diseño y desarrollo	Caracterización de proceso – Gestión de diseño y desarrollo	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCOM	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCOM-CP-01	Gestión de Compras	Caracterización de proceso – Gestión de Compras	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	CPRO	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GPRO-CP-01	Producción	Caracterización de proceso – Producción	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-CAF-CP-01	Gestión Adm. Y Finz.	Caracterización de proceso – Gestión Adm y Finz	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	CP	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-CP-01	Gestión de la Calidad	Caracterización de proceso- Gestión de la calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	POL	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001- POL-01	Gestión de la Calidad	Política de Calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001- FOR-01	Gestión de la calidad	Acta de revisión del compromiso de la gerencia	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-001- PC-01	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Gerente General	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC- 02	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Aux. Administrativo	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	03	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC- 03	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Aux. Contable	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	04	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC- 04	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Diseñador Gráfico	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GAF	PC	05	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC-05	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Jefe de producción	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	06	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC-06	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Prensista	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	PC	07	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-02-PC-0	Gestión Adm. Y Finz.	Perfil de Cargo – Encuadernadora	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GER	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-FOR-03	Gestión gerencial	Matriz de responsabilidad y autoridad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-01	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Gestión gerencial	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-02	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Gestión Ventas	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	03	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-03	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Diseño y desarrollo	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	04	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-04	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Gestión Compras	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	4 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GCAL	MAT	05	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-05	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Producción	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MT	06	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-06	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Gestión Adm y Finz.	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	07	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-MAT-07	Gestión de la Calidad	Matriz de riesgo y oportunidad – Gestión de la calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	OBJ	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-01-ONJ-01	Gestión de la Calidad	Objetivos de Calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-01-OBJ-01-MAT-01	Gestión de la Calidad	Matriz de despliegue de objetivos de calidad	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-01	Gestión de la Calidad	Procedimiento para la gestión del Cambios	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-001-FOR-01	Gestión de la Calidad	Formato para la gestión de cambios	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	MAT	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001-MT-02	Gestión de la Calidad	Matriz de presupuesto	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	5 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GAF	PR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-01	Gestión Adm. Y Finz.	Procedimiento de selección, contratación y capacitación	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-001- FOR-01	Gestión Adm. Y Finz.	Formato para cronograma de capacitaciones	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-PR-FOR-02	Gestión Adm. Y Finz.	Formato de encuesta de ambiente laboral	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GAF	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GAF-FPR-02	Gestión Adm. Y Finz.	Formato evaluación de desempeño	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GPRO	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GPRO-003-FOR- 01	Producción	Formato cronograma para mantenimiento preventivo de equipos y maquinas	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001- GU-01	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Gestión Gerencial	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001- GU-02	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Gestión Ventas	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	03	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001- GU-03	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Diseño y desarrollo	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años



## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	6 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GCAL	GU	04	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001-GU-04	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Gestión de compras	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	05	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001-GU-05	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Producción	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	06	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001-GU-06	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Gestión Adm. Y Finz.	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	GU	07	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-MC-001-GU-0	Gestión de la Calidad	Indicadores de gestión – Gestión Adm. Y Finz.	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	PR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-PR-001	Gestión Gerencial	Procedimiento de requisitos legales	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	MAT	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-PR-001-MAT-01	Gestión Gerencial	Matriz de requisitos legales	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	MAT	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-PR-002-MAT-01	Gestión Gerencial	Matriz de Comunicación	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	PR	002	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-PR-002	Gestión Gerencial	Procedimiento de Comunicación	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR	002	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-002	Gestión de la Calidad	Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en capetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	7 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GCAL	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-GU-01	Gestión de la Calidad	Listado Maestro de Documentos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-002-FOR-02	Gestión de la Calidad	Formato de solicitud, creación, actualización anulación de documentos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR		Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-002-FOR-01	Gestión de la Calidad	Listado maestro de documentos externos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GGER	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GGER-FOR-02	Gestión Gerencial	Formato de sugerencias, quejas y reclamos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GVEN	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GVEN-FOR-01	Gestión de ventas	Formato orden de pedido	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GVEN	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GVEN-FOR-02	Gestión Ventas	Formato de cambios y correcciones	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GPRO	PR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GPRO-PR-001	Producción	Procedimiento para la elaboración de productos	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCOM	PR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCOM-PR-01	Gestión de compras	Procedimiento para el seguimiento de proveedores	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCOM	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCOM-PRO-01-FOR-01	Gestión de compras	Formato para la evaluación y re-evaluación de proveedores	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	8 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GVEN	PR	001	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GVEN-PR-001	Gestión Ventas	Procedimiento para la satisfacción del cliente	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GVEN	FOR	003	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GVEN-FOR-003	Gestión Ventas	Encuesta para la satisfacción del cliente	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR	003	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-003	Gestión de la calidad	Procedimiento de productos no conformes	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-003-FOR-01	Gestión de la calidad	Formato productos no conformes	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR	004	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-004	Gestión de la calidad	Procedimiento auditoria interna	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	03	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-004-FPR-03	Gestión de la calidad	Formato programa de auditoria interna	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	FOR	02	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-004-FOR-02	Gestión de la calidad	Formato plan de auditoria interna	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PC	01	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-04-PC-01	Gestión de la calidad	Perfil de Cargo – Auditor interno	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
EG	GCAL	PR	05	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-005	Gestión de la calidad	Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años



## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-002-FOR-02
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	9 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

EG	GCAL	FOR	05	Archivo digital/ Archivo físico	EG-GCAL-PR-005- FOR-01	Gestión de la calidad	Formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora	1	PC Aux. administrativo y Gerente General Estantería física	Protección en carpetas físicas y carpetas virtuales con clave	1 Año	2 años
----	------	-----	----	------------------------------------	---------------------------	--------------------------	--	---	--	--	-------	--------

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Soluciones en comunicación gráfica

[Refiérase Numeral 7.5.1.](#)

 <p><b>Empresa</b> <b>gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>62 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anejo 17

Productos y/o Servicios

*Soluciones en comunicación gráfica*

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>63 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Portafolio de Productos y/o Servicios.

### Portafolio de Productos y Servicios

#### LITOGRAFÍA

Membretas - Catálogos  
Agendas - Libretas  
Manuales - Tarjetas  
Cartillas - Cuadernos  
Plegables - Almanagues  
Cajas - Afiches  
Carpetas - Etiquetas  
Volantes - Formas Continuas  
Facturas - Sobres - Bolsas  
Brochures - Revistas  
Tally Books





La impresión litográfica es el proceso tradicional de reproducción de documentos que ofrece la máxima calidad de impresión con la más amplia gama de colores, y en los más variados sustratos. Contamos con un eficiente equipo humano y maquinaria moderna, con lo cual podemos garantizar la calidad de todos nuestros impresos, a la vez que optimizamos los tiempos de respuesta a sus necesidades.

Con la Impresión Offset o Litográfica obtienes:

- Impresión en C.M.Y.K., Tintas PANTONE y blanco y negro
- Impresión de cantidades medianas y grandes volúmenes
- Impresión con altísima calidad
- Impresión en una gran variedad de papeles y sustratos



## Portafolio de Productos y Servicios



Con la Impresión Digital obtienes:

- Impresión en color y blanco y negro
- Menor tiempo de respuesta a las necesidades
- Impresión de cantidades medianas y pequeñas
- Impresión de documentos personalizados y con información variable

### IMPRESIÓN DIGITAL COLOR Y B/N

Brochures - Catálogos  
Cartillas - Calendarios  
Diplomas - Stickers  
Tarjetas - Personalización  
Plegables

Con la tecnología digital, imprime tus archivos a color o blanco y negro. Imprime por ambas caras, hasta tamaño extratabloide, en diferentes opciones de papel, texturas, gramajes y colores. Imprime en sistema Láser Digital con alto desempeño y calidad, así obtendrás de forma inmediata tus plegables, brochures, volantes, folletos, revistas, libros, catálogos, tarjetas personales y cualquier otro tipo de publicidad visual.

Tenemos impresoras digitales de alto y medio volumen con muy buena calidad, para prestar un servicio inmediato.

Damos soluciones a sus necesidades de comunicación, mediante la Impresión digital aplicada a una larga gama de productos que se adaptan a sus objetivos.

## Portafolio de Productos y Servicios

### IMPRESIÓN GRAN FORMATO

Afiches - Backing - Buzones  
Displays - Etiquetas  
Habladores - Tropezones  
Reglamentos de trabajo  
Rompetráficos

Con la Impresión Digital Gran Formato obtienes:

- Impresión a color en latex
- Menor tiempo de respuesta a las necesidades
- Impresión de cantidades medianas y pequeñas
- Impresión de muy alta definición



Le ofrecemos variedad de materiales según su necesidad de impresión para exteriores o interiores en grandes formatos, con los mejores estándares de calidad, brindando soluciones integrales para la buena comunicación y expansión visual de su empresa en sus impresiones.

Manejamos impresión LATEX HP de última generación, resistentes al agua, a los arañazos y a los rayos UV. Lo que hace que nuestras impresiones a gran formato, tengan una fidelidad de imagen excelente y amigable con el medio ambiente.





## Portafolio de Productos y Servicios

Empresa Grafica está dedicada a la comercialización de productos publicitarios, impresos y regalos corporativos. Tenemos un amplio portafolio de productos nacionales e importados para resolver los requerimientos de nuestros clientes, de posicionamiento de marca y de la efectiva atención a sus necesidades de relaciones públicas para toda temporada.

**Nuestro servicio incluye:**

- Asesoría del tipo de producto que resuelva su necesidad.
- Presentación de artes para aprobación antes de producción.
- Propuestas de diseño para productos exclusivos.
- Producción de productos impresos y artesanales.
- Entrega a domicilio a nivel nacional.

**MERCHANDISING**

Camisetas - Agendas  
 Bolsos - Maletines  
 Libretas - Tecnología  
 Bolígrafos - Gorras  
 Botones Publicitarios  
 Mugs y Termos  
 Calcomanías - Screen  
 Cametización - Sombrillas  
 Escarapelas - Relojes  
 Tampografía - Llaveros



[www.empresagrafica.com.co](http://www.empresagrafica.com.co)

Refiérase Numeral 8.2.1.

	<b>FORMATO SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

Datos de Solicitud				
<b>Nombre</b>			<b>Fecha</b>	
<b>Organización</b>			<b>NIT</b>	
<b>Email</b>		<b>Teléfono</b>		

Pregunta:  Sugerencia  Reclamo  Felicitación

Espacio para mensaje

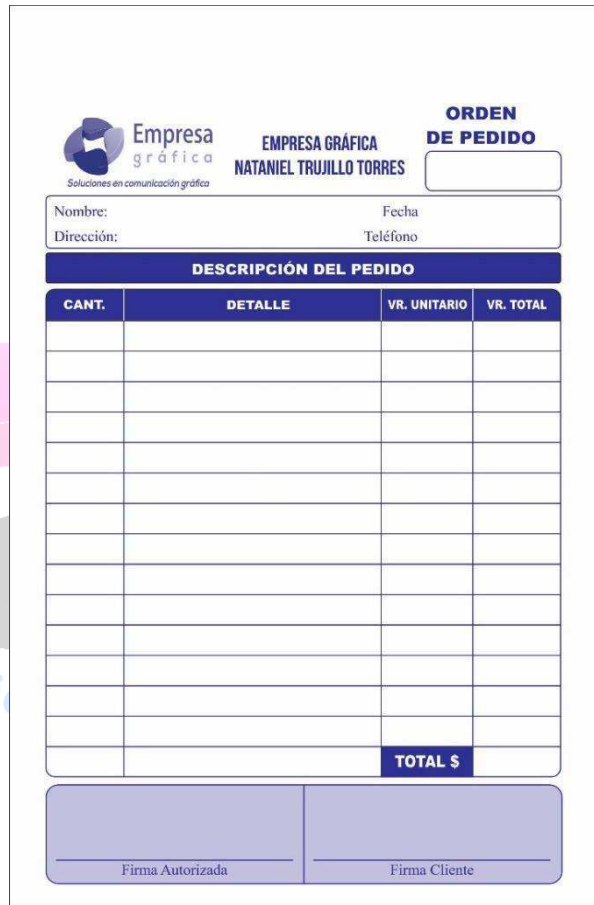
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.2.1.](#)

	<b>FORMATO ORDEN DE PEDIDO</b>	<b>Código</b>	EG-CVEN-FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 3\_ Formato de Orden de Pedido.

*Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres debe asegurar que el cliente reciba lo que ha solicitado, es por esto que se maneja el formato de orden de pedido, en este formato se anotaran cada una de las especificaciones del producto suministradas por el cliente y todas las especificaciones del producto.*



Nombre:		Fecha	
Dirección:		Teléfono	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PEDIDO</b>			
CANT.	DETALLE	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
<b>TOTAL \$</b>			

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.2.2.](#)

 <b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica	<b>FORMATO ORDEN DE PEDIDO</b>	<b>Código</b>	EG-CVEN-FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

4\_ Formato de Cambios o Correcciones.

*El formato de corrección se diligenciará únicamente cuando un cliente desee hacer algún cambio al pedido del producto que ha sido solicitado con anterioridad. Este formato deberá contar con la firma del cliente. Este formato será manejado con un original y una copia, el original será anexo a la orden de producción que fue modificada y la copia será entregada al cliente para que este tenga constancia de los cambios realizados en su pedido.*

**FORMATO DE CORRECCIÓN**

**ORDEN DE PEDIDO**



EMPRESA GRÁFICA  
NATANIEL TRUJILLO TORRES

**DETALLE DE CORRECCIÓN**

CANT.	DETALLE	VR. UNITARIO	VR. TOTAL

Firma Autorizada

Firma Cliente

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.2.4.](#)

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GPRO-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 5\_ Procedimiento para la Elaboración de Productos.

Objetivo	
Establecer la metodología para el diseño y desarrollo de productos elaborados por la organización	
Alcance	
Procedimiento es aplicable para el desarrollo y diseño de productos elaborados en la empresa.	
Definiciones	
<b>Cliente</b>	Persona Natural o Jurídica que recibe un producto o servicio destinados a esta o requerido por ella
<b>Diseño y desarrollo</b>	Conjunto de procesos que reunidos transforman los requisitos en objetos más detallados
<b>Éxito</b>	Logro de objetivos
<b>Innovación</b>	Valor agregado de un objeto nuevo o cambiado
<b>Proveedor</b>	Persona natural o Jurídica que proporciona un bien o producto determinado
<b>Producto</b>	Salida de una organización
<b>Verificación</b>	Confirmación mediante previa aprobación de evidencia objetiva de que se han cumplido a cabalidad los requisitos especificados
<b>Validación</b>	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica
Generalidades	
<p>La correcta ejecución de un proceso de diseño y desarrollo de productos, se determinan las siguientes partes como secuencia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidad del cliente</li> <li>2. Elementos para realizar el diseño y desarrollo</li> <li>3. Resultado</li> <li>4. Producto</li> </ol> <p>El diseñador gráfico y el jefe de producción son los que deben proceder a realizar este paso.</p> <p>Un producto bien diseñadora generará beneficios a quien lo utilice-, esto se podrá materializar de diversas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar nuevos productos con ayuda de tecnologías existentes</li> <li>• Facilitar la producción y optimizar los costos de la fabricación</li> <li>• Adoptar nuevos productos para acceder a nuevos mercados</li> <li>• Optimización de la comunicación de la organización, ayudando y aportando a la fidelización de los</li> </ul>	

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GPRO-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

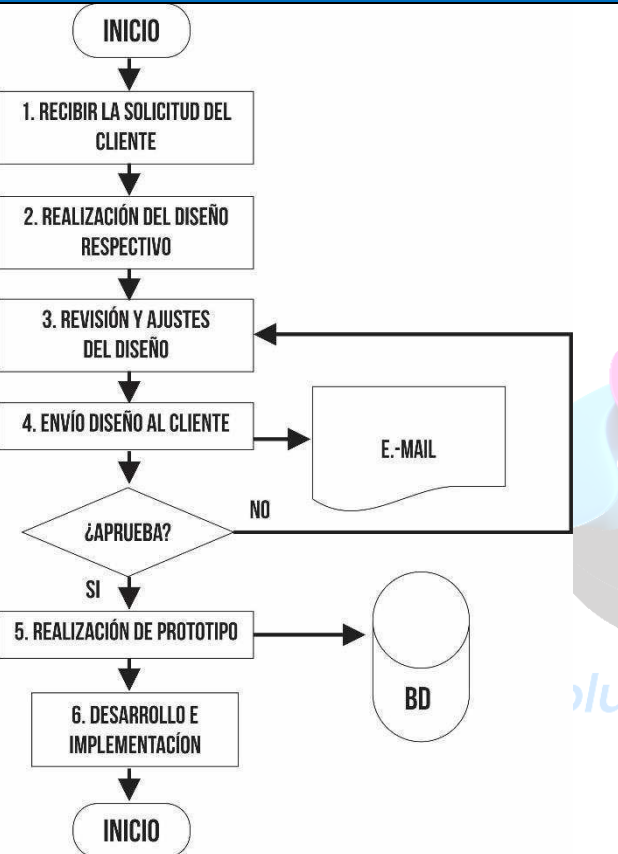
clientes
----------

### Actividades

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento para la elaboración de productos.



<b>Código</b>	EG-GPRO-PR-001
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
	<p><b>10.</b> Recepción de la solicitud de diseño por parte del cliente</p>	<p>Diseñador Gráfico</p>
	<p><b>11.</b> Desarrollo del diseño según las especificaciones recibidas</p>	<p>Diseñador Gráfico</p>
	<p><b>12.</b> Junto con el jefe de producción, el diseño gráfico deberá pautar cuales son los requisitos que se necesitan para dar cumplimiento con la solicitud del cliente (tamaño, color, textura, entre otros)</p>	<p>Jefe de Producción Gerente General</p>
	<p><b>13.</b> Se debe enviar el diseño al cliente para que este verifique cada uno de los datos, además debe verificar que se encuentra cumplidas a cabalidad cada uno de los requisitos que solicito para el desarrollo de su producto</p>	<p>Diseñador Gráfico</p>
	<p><b>14.</b> Después de aprobado el diseño se procede realizar un boceto o prototipo para que toda el área de producción identifique cada uno de los cavados y procesos que debe tener el producto</p>	<p>Jefe de Producción</p>
	<p><b>15.</b> Después de la aprobación y la realización de los bocetos se procede a realizar el trabajo solicitado por el cliente con las cantidades especificadas por este</p>	<p>Gerente General</p>

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código</b>	EG-GPRO-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	



	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES</b>	<b>Código</b>	EG-GCOM-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 6 Procedimiento para el Seguimiento de Proveedores.

Objetivo	
Este procedimiento describe el modo en el cual la organización realiza el seguimiento de aquellos proveedores cuyo impacto incide de manera importante sobre el producto final	
Alcance	
Procedimiento es aplicable para el seguimiento de los proveedores	
Definiciones	
<b>Proveedor</b>	Persona natural o Jurídica que proporciona un bien o producto determinado
<b>Proveedor Nuevo</b>	Persona Natural o Jurídica que recibe un producto o servicio destinados a esta o requerido por ella
<b>Proveedor Activo</b>	Conjunto de procesos que reunidos transforman los requisitos en objetos más detallados
<b>Listado de proveedores evaluados</b>	Logro de objetivos
<b>Periodo de evaluación</b>	Valor agregado de un objeto nuevo o cambiado
Generalidades	
Solo pueden ser aceptados como proveedores críticos aquellas empresas o personas que cumplan con los requisitos de ley (DIAN-RUT-Documento de identidad (y en la selección hayan sido clasificados como confiables	
Evaluación de proveedores	
Después de realizada la primera orden de compra, se debe evaluar el primer servicio prestado por el proveedor, como seguimiento de los proveedores en términos de calidad, garantía, experiencia en el sector y tiempos de respuesta	
Re-evaluación de proveedores	
Se realizará como seguimiento posterior a la está de la evaluación de los mismos, buscando continuamente el mejoramiento en la prestación de servicio de los proveedores; este paso pretende la	

	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES</b>	<b>Código</b>	EG-GCOM-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

búsqueda en mejorar el desempeño del proveedor para garantizar la calidad en la prestación del servicio a los clientes de la organización

### **Actividades**

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento para el seguimiento de proveedores.


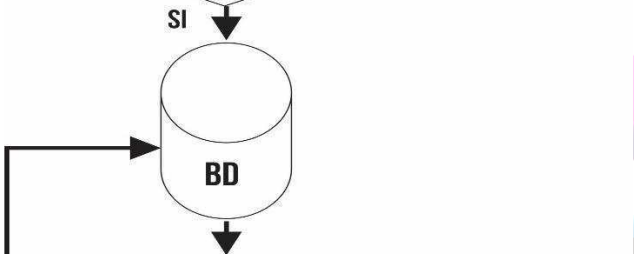
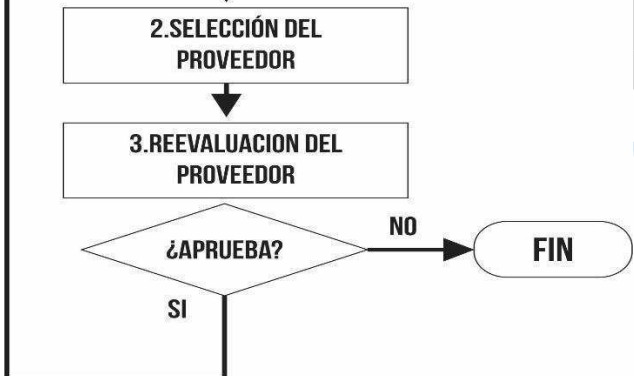
**PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE  
PROVEEDORES**

**Código** EG-GPRO-PR-001

**Versión** 001

**Página** 3 de 270

**Fecha** 04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES]     A --&gt; B{¿APRUEBA?}     B -- NO --&gt; FIN1([FIN])     </pre>	<p>16. Se debe realizar la evaluación EG-GCOM-PRO-001-FOR-01</p>	<p>Gerente General</p>
 <pre> graph TD     B -- SI --&gt; C[(BD)]     C --&gt; D[2. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR]     </pre>	<p>17. Solo pueden ser aceptados como proveedores críticos aquellas empresas o personas que cumplan con los requisitos de ley (DIAN-RUT-Documento de identidad (y en la selección hayan sido clasificados como confiables</p>	<p>Gerente General</p>
 <pre> graph TD     D --&gt; E[3. REEVALUACION DEL PROVEEDOR]     E --&gt; F{¿APRUEBA?}     F -- NO --&gt; FIN2([FIN])     F -- SI --&gt; C     </pre>	<p>18. Se realizará como seguimiento posterior a la está de la evaluación de los mismos, buscando continuamente el mejoramiento en la prestación de servicio de los proveedores; este paso pretende la búsqueda en mejorar el desempeño del proveedor para garantizar la calidad en la prestación del servicio a los clientes de la organización</p>	<p>Gerente General</p>

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES</b>	<b>Código</b>	EG-GPRO-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG-GCOM-PRO-001-FOR-01</li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

**FORMATO EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

<b>Código</b>	EG-GCOM-PRO-001-FOR-01
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	1 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

7\_ Formato para la Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

**Formato de evaluación y reevaluación de proveedores**

Criterio de Evaluación	Malo → 1			Regular → 2		Excelente → 3			
	Producto o servicio solicitado	Tiempo de entrega	Costo	Condición de pago	Calidad del producto	Atención PQR	Total Calificación	Resultado	Fecha evaluación
								Aprobado o rechazado	

Soluciones en comunicación gráfica

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

Refiérase Numeral 8.4.1.

 <p><b>Empresa gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>67 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 18

Satisfacción del Cliente

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

1\_ Procedimiento para la Satisfacción del Cliente.

<b>Objetivo</b>	
Desarrollar la metodología para medir la satisfacción de los clientes de la organización	
<b>Alcance</b>	
Procedimiento aplicado a todos y cada uno de los clientes de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres	
<b>Definiciones</b>	
<b>Acción correctiva</b>	Aquella acción que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema
<b>Clientes</b>	Persona natural o jurídica que utiliza los productos o servicios suministrados por una empresa
<b>Documentos</b>	Cosa que sirve para ilustrar algo, en especial hechos del pasado
<b>Registro</b>	Método de impresión que consiste en aplicar tinta, generalmente oleosa, sobre una plancha metálica, compuesta generalmente de una aleación de aluminio
<b>Mejora Continua</b>	Elemento utilizado para transferir texto e imágenes al elemento que se va a imprimir
<b>Satisfacción</b>	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad
<b>Satisfacción del usuario</b>	Sentimiento de bienestar por parte de un consumidor cuando el producto o servicio obtenido sobrepasa las expectativas
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Herramienta que permite que cualquier organización planee, ejecute y controle las actividades necesarias para el desarrollo de sus funciones, a través de la prestación de servicios con estándares de calidad, los cuales puedan ser medidos a través de indicadores y

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

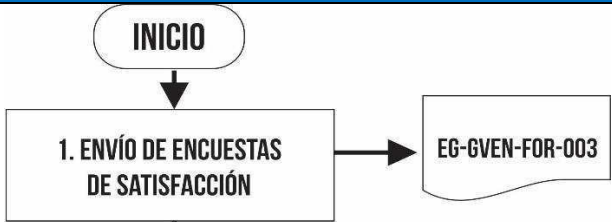



	satisfacción de los usuarios
<b>PQRF</b>	Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés
<b>Generalidades</b>	
<p>Los responsables de estos procesos son el Gerente General y la Aux. Administrativa quienes son los encargados de medir la satisfacción del cliente por medio de encuestas. La información obtenida en las encuestas, permitirá que la organización conozca la percepción que tienen los clientes frente a los productos y servicios que esta ofrece</p>	

### Actividades

A continuación. Se relaciona el paso a paso a seguir en relación al procedimiento para la satisfacción del cliente.

*Soluciones en comunicación gráfica*



Flujograma	Actividades	Responsable
	<p>1. La Aux. Administrativa deberá enviar al cliente por lo menos una vez al año por medio de correo electrónico la encuesta de satisfacción de cliente EG-GVEN-FOR-003. Esto con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes</p>	<p>Aux. Administrativa</p>
	<p>2. Los clientes deberán reenviar la encuesta diligenciada con el fin de hacer una retroalimentación con los resultados obtenidos de estas</p>	
	<p>3. Después de realizadas las encuestas, la auxiliar administrativa deberá hacer la tabulación de las mismas y entregar los resultados obtenidos al gerente general para que este analice los resultados</p>	<p>Aux. Administrativa</p>
	<p>4. Guiándose de los resultados obtenidos en las encuestas, el Gerente General procederá a realizar un informe, en el cual el definirá las acciones correctivas o de mejora según el caso</p>	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-PR-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG-GVEN-FOR-03 <i>Encuesta satisfacción del cliente</i></li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.5.2.](#)

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-FOR-003
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato de Encuesta para la Satisfacción del Cliente.

No.	Atención al Cliente	Excelente	Buena	Regular	Mala
1	Trato y amabilidad del Personal				
2	Accesibilidad para contactar con nuestro personal				
3	Eficacia y rapidez en la resolución de problemas				
No.	Pedido	Excelente	Buena	Regular	Mala
4	Facilidad para realizar el pedido				
5	Rapidez al momento de enviar el diseño				
No.	Productos	Excelente	Buena	Regular	Mala
6	Variedad de Formatos				
7	Variedad de Materiales				
8	Calidad en la Impresión				
9	Calidad en los acabados				
No.	Servicio de Entrega	Excelente	Buena	Regular	Mala
10	Producto entregado con rapidez				
11	Calidad del servicio de entrega				
12	Cumplimiento plazos de entrega				
Observaciones y/o Recomendaciones					

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-FOR-003
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

[Refiérase Numeral 8.5.2.](#)



 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>68 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 19

Productos No Conformes

	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-003
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018


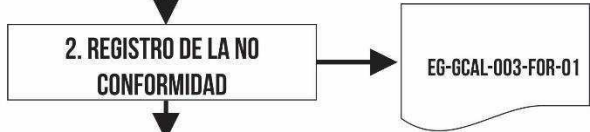

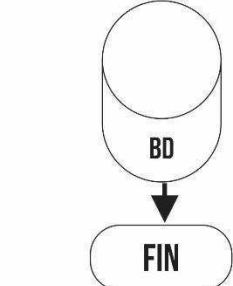
## 1\_ Procedimiento de Productos No Conformes.

<b>Objetivo</b>	
Determinar el procedimiento a seguir con relación al manejo de aquellos productos defectuosos o no conformes que puedan seguir durante el proceso de producción y ventas	
<b>Alcance</b>	
Este procedimiento es aplicable a los procesos de producción y ventas de la organización	
<b>Definiciones</b>	
<b>Calidad</b>	Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
<b>Control de Calidad</b>	Gestión de calidad orientada al cumplimiento de cada uno de los requisitos de calidad
<b>Corrección</b>	Acción para eliminar una no conformidad detectada
<b>Especificación</b>	Documento que establece requisitos
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito
<b>Parte Interesada</b>	Acciones para eliminar la causa de una no conformidad
<b>Procedimiento</b>	Forma específica para llevar a cabo un proceso o actividad
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades que se relaciona mutuamente para generar valor o transformación de elementos de entrada
<b>Riesgo</b>	Posibilidad de ocurrencia de aquellas situaciones que puedan entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la organización
<b>Generalidades</b>	
<b>Clasificación de Cambios</b>	
Las no conformidades se definen como el incumplimiento de un requisito, que es detectada como resultado de un seguimiento y verificación de actividades o procesos y que puede afectar la satisfacción del cliente. Un producto no conforme puede presentarse antes o después del proceso de producción o ventas. La persona que detecte deberá informar y registrar dicho suceso	

 <p><b>Empresa gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-003
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

para tomar las medidas correspondientes



Flujograma	Actividades	Responsable
	<p>19. Determinación de la No conformidad por alguna persona dentro de la organización, mientras se realizaba el proceso de producción o en el proceso de ventas</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>20. Después de identificada la no conformidad debe iniciarse el registro del producto no conforme EG-GCAL-003-FOR-01 en donde se describe claramente las inconformidades detectadas</p>	<p>Persona que identifico el cambio</p>
	<p>21. La persona que identifico la no conformidad deberá informar y entregar al jefe de producción, el cual analizará la situación y detectará las posibles causas de la no conformidad</p>	<p>Persona que identifico el cambio Jefe de Producción</p>
	<p>22. Realizada la disposición del producto, el formato deberá ser llevado a la Aux. Administrativa, quien será la persona de verificar</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-003
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG-GCAL-PR-003-FOR-01 <i>Formato productos no conformes</i></li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 8.7](#)

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Código</b>	EG-GVEN-PR-003-FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato de Productos No Conformes.

No conformidad							
<b>¿En qué consiste la no conformidad?</b>	<b>Persona quien detecta</b>						
<b>Motivos que originaron la no conformidad</b>	Firma						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Nombre</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Cargo</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Fecha</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Nombre</b>		<b>Cargo</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Nombre</b>							
<b>Cargo</b>							
<b>Fecha</b>							

Acciones realizadas

*Soluciones en comunicación gráfica*

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

Refiérase Numeral 8.7.

 <p><b>Empresa</b> <b>gráfica</b> <i>Soluciones en comunicación gráfica</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>69 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 20

Auditoría Interna

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Procedimiento de Auditorías Internas.

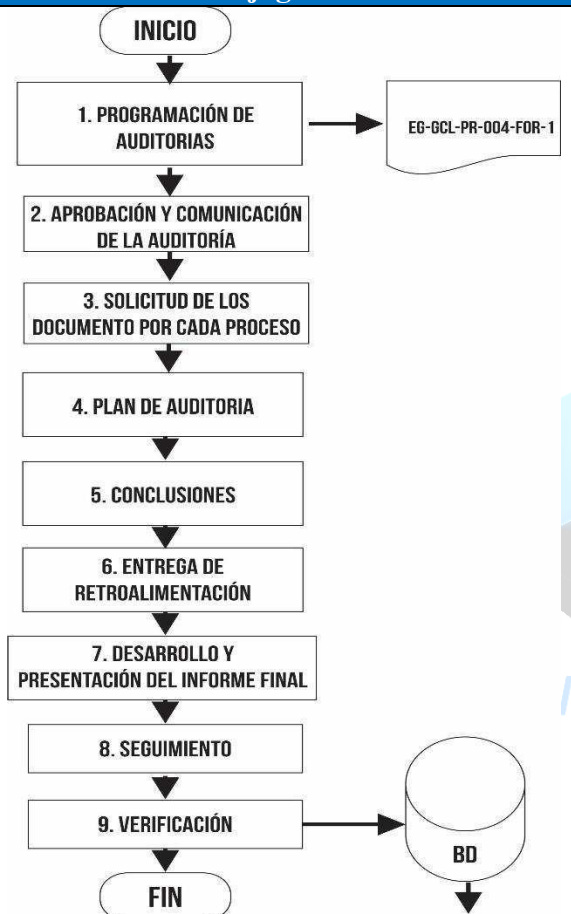
<b>Objetivo</b>	
Describir las etapas que existen para realizar una auditoria interna en Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres, lo cual permita hacer una evaluación, desarrollo y mejoramiento	
<b>Alcance</b>	
Procedimiento aplicable a todas las actividades que se desarrollan en las auditorías internas que se realizan a los procesos interno de la organización	
<b>Definiciones</b>	
<b>Auditoria</b>	Revisión sistemática para evaluar el cumplimiento de las reglas criterios objetivos
<b>Auditoria interna</b>	Aquella revisión realizada por los empleados
<b>Auditoria Externa</b>	Revisión de los sistemas de información de una empresa y emite una opinión independiente o e imparcial
<b>Auditor</b>	Persona que cuenta con los conocimientos y la autorización para revisar las cuentas de una empresa. entidad institución
<b>Acciones Correctivas</b>	Acciones para eliminar la cauda de una no conformidad
<b>Generalidades</b>	
<b>Periodicidad de las auditorías internas</b>	
Las auditorias internar se deben realizar mínimo una vez al año, se deben analizar todos los procesos. Puede realizarse una auditoria cuando el gerente general lo requiera, cuando se presenten cambios significativos y cuando sea necesario verificar las acciones correctivas que han sido establecidas	
<b>Diseño de la auditoria</b>	
Auditoria dirigida al SGC, en donde se debe verificar que este cumpla con cada uno de los requisitos de la NTCO ISO 9001:2015	

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Se debe desarrollar una auditoria dirigida a cada uno de los procesos que hacen parte del SGC
<b>Equipo Auditor</b>
<p>Debe estar confirmado por unas varias personas, las cuales deben mantener la objetividad en este proceso es importante que el auditor no tenga responsabilidad directa con el área auditada</p> <p>Uno de los auditores debe hacer el papel de auditor jefe, el cual asume la responsabilidad de organización y dirección de la auditoria y es el encargado de comunicar los resultados de la auditoria</p>



<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	3 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS]     1 --&gt; 2[2. APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA AUDITORÍA]     2 --&gt; 3[3. SOLICITUD DE LOS DOCUMENTO POR CADA PROCESO]     3 --&gt; 4[4. PLAN DE AUDITORIA]     4 --&gt; 5[5. CONCLUSIONES]     5 --&gt; 6[6. ENTREGA DE RETROALIMENTACIÓN]     6 --&gt; 7[7. DESARROLLO Y PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL]     7 --&gt; 8[8. SEGUIMIENTO]     8 --&gt; 9[9. VERIFICACIÓN]     9 --&gt; FIN([FIN])     1 -.-&gt; EG[EG-GCL-PR-004-FOR-1]     9 -.-&gt; BD((BD))             </pre>	<p><b>23.</b> Programar las auditorias en el formato EG-GCAL-R-004-FOR-01</p>	Asesor de Calidad
	<p><b>24.</b> El Gerente General deberá evaluar y aprobar el programa de la auditoria, después de esto debe comunicar a cada uno de los dueños de los procesos</p>	Asesor de Calidad
	<p><b>25.</b> Solicitar la copia controlada de cada uno de los documentos y registros de cada uno de los procesos que se va a auditar</p>	Equipo Auditor
	<p><b>26.</b> El equipo auditor establece un plan de auditoria con la supervisión del analista de calidades, este plan es comunicado a los dueños de cada proceso</p>	Equipo auditor
	<p><b>27.</b> El equipo auditor saca las debidas conclusiones sobre la auditoria y notifica las no conformidades</p>	Equipo auditor
	<p><b>28.</b> Al día siguiente de la auditoria el equipo auditor se debe entregar los resultados en donde los auditados aceptan o rechazan las no conformidades levantadas</p>	Equipo auditor
	<p><b>29.</b> El analista de calidad elabora el informe de calidad, el cual es presentado a Gerente General y este se encarga de definir los planes estratégicos y las oportunidades de mejora</p>	
	<p><b>30.</b> El equipo auditor se reúne con el analista de calidad de la organización y estos empiezan a realizarle un seguimiento de las acciones a realizar, reportando el no cumplimiento a las acciones planteadas</p>	
	<p><b>31.</b> El analista debe estar pendiente del equipo de auditoria y las acciones tomadas, para garantizar que este funcionamiento todo asertivamente</p>	

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	4 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Documentos de referencia</b>
---------------------------------

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>Anexos</b>
---------------

- EG-GCAL-PR-004-PC-01 *Perfil de cargo auditor interno*
- EG-GCAL-PR-004-FOR-01 *Formato plan de auditoria interna*
- EG-GCAL-PR 004-FOR-02 *Formato cronograma de auditoria interna*

<b>Control de Cambios</b>
---------------------------

Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 9.2.](#)

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-FOR-03
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

2\_ Formato del Programa de Auditorías Internas.

Programa auditoria				
<b>Alcance</b>		<b>Programación</b>		
<b>Objetivo</b>				
Fecha				
<b>Fecha apertura</b>		<b>Fecha de cierre</b>		
Auditoria				
Proceso	Fecha	Equipo Auditor		Responsable de Proceso
		Líder	Acompañante	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 9.2.](#)



 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código</b>	EG-GGER-FOR-02
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

### 3\_ Formato del Plan de Auditorías Internas.

Información General			
<b>Proceso Auditado</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Criterio</b>			
Objetivo			
Agenda			
Fecha	Actividad	Proceso Auditado	Hora
Registro			
<b>Dueño del Proceso</b>			
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>			

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 9.2.](#)

	<b>PERFIL DE CARGO - AUDITOR INTERNO</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004-PC-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

#### 4\_ Perfil de Cargo – Auditor Interno.

Fecha		

#### 1.Nombre del cargo

<b>Cargo</b>	Auditor Interno
<b>Proceso al que pertenece</b>	Procesos de apoyo (Gestión de Calidad.)

#### 2.Descripción del Cargo

Evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad para lograr los objetivos especificados e identificar las posibles mejoras dentro del sistema

#### 3.Educación, experiencia y formación

4. Educación: Profesional en Adm. de empresas – Ingeniería Industrial
5. Experiencia: 1 año de experiencia como auditor interno de empresa perteneciente al sector de las artes gráficas. Participación como auditor acompañante de una auditoría
6. Formación: Fundamentos ISO 9000 – Auditorías Internas – Fundamentos ISO 9001:2015

#### 4.Funciones

7. Planificar la auditoría y elaborar los listados de chequeo
8. Hacer informe de auditorías, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar, las no conformidades
9. Participar en todas las reuniones de apertura y cierre de auditorías
10. Participar activamente en las reuniones que se convoquen
11. Levante de no conformidades, de acuerdo con los informes

#### 5.Responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad

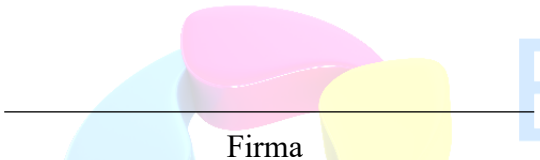

11. Planificación adecuada de la auditoría
12. Correcta preparación y uso del listado de verificación




#### 6.Habilidades

14. Autonomía en la toma de decisiones que beneficien a Empresa Gráfica - Nataniel Trujillo Torres
15. Discreción en cuanto la manipulación y divulgación de la información

	<b>PERFIL DE CARGO - AUDITOR INTERNO</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-004-PC-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

- |  |
|--|
| 16. Disposición de aprendizaje<br>17. Trabajo bajo presión<br>18. Capacidad de trabajo en equipo<br>19. Transparencia con el manejo de la información<br>20. Sentido de pertenencia<br>21. Actitud imparcial<br>22. Capacidad de observar<br>23. Habilidad de preguntar<br>24. Dominio del tema auditado<br>25. Comportamiento ético del auditor<br>26. Valor agradado |
|--|

Entregado por		Recibido por	
Nombre		Nombre	
			

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
					
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	


[Refiérase Numeral 9.2](#)

 Soluciones en comunicación gráfica	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>70 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 21

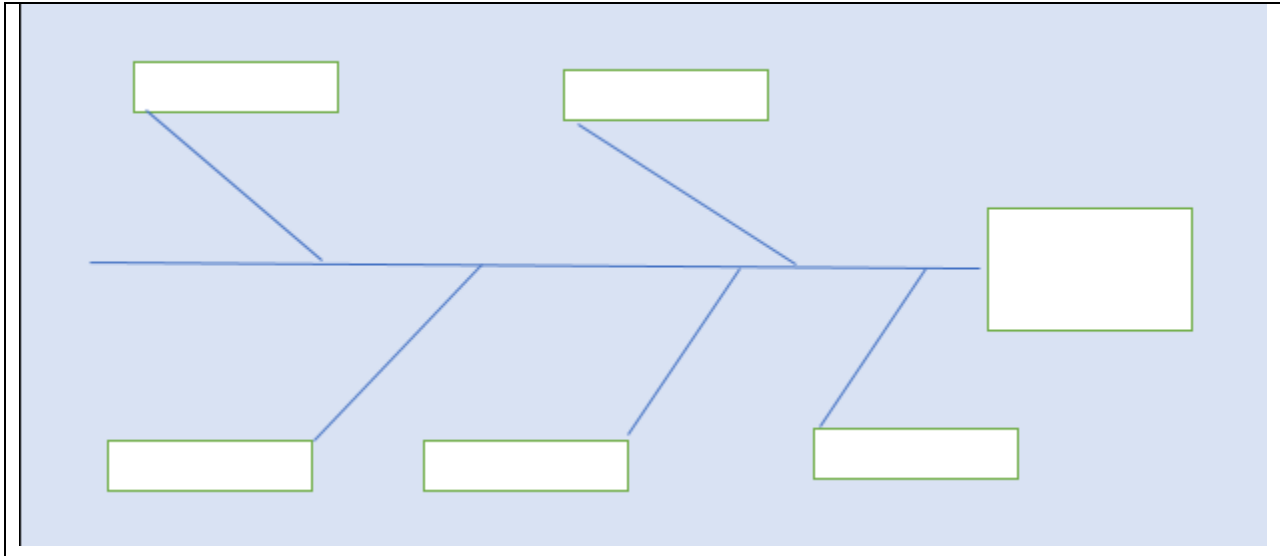
Acciones Correctivas y de Mejora

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

## 1\_ Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.

Objetivo	
Definir la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora, esto con el fin de eliminar las causas de las no conformidad con el fin de mejorar los procesos del Sistema de Gestión de calidad	
Alcance	
Procedimiento aplicable a todos los procesos del SGC	
Definiciones	
<b>Acciones Correctivas</b>	Acciones para eliminar la causa de una no conformidad
<b>Alta dirección</b>	Persona o personas que dirige u controla una organización
<b>Corrección</b>	Acción para eliminar la no conformidad
<b>Mejora Continua</b>	Acción recurrente para mejorar el desempeño
<b>No Conformidad</b>	Incumplimiento de un registro
Generalidades	
Periodicidad de las auditorías internas	
Todos los colaboradores de Empresa Gráfica – Nataniel Trujillo Torres pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de diferentes herramientas como auditorías internas y externas, análisis de indicadores, evaluación de satisfacción del cliente, entre otros	
¿Cómo aplicar las metodologías espina de pescado y lluvia de ideas	
Causa Raíz	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir y escribir el problema o el evento que se desea analizar</li> <li>2. Realización de una lluvia de ideas de las <del>las</del> causas probables</li> <li>3. Análisis del problema desde cada uno de las espinas mayores</li> <li>4. Analizar el problema desde el segundo nivel de causas</li> <li>5. Analizar y completar cada una de las causas probables</li> <li>6. Finalizado el diagrama, analizar las causas obtenidas y determinar sobre cuales se va a actuar</li> </ol>	

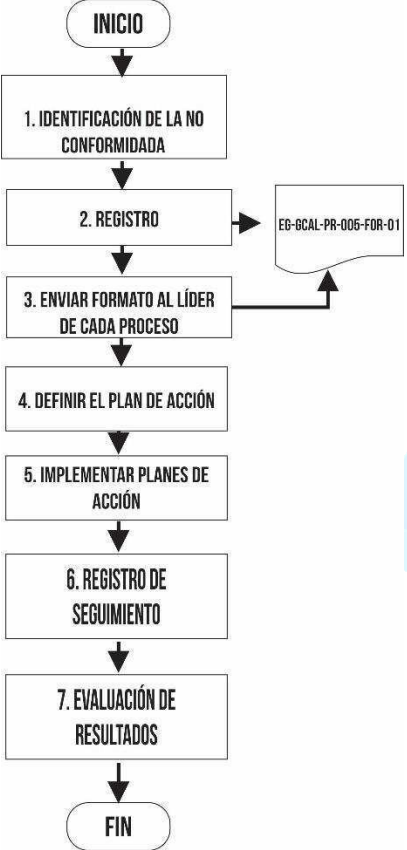


### **Lluvia de ideas**

1. Concretas cual es el motivo por el cual se va a llevar la dinámica
2. Definición de grupo de trabajo y el facilitador de la dinámica
3. Establecimiento de la normas, buscando que no se presente juicios ante los aportes de los miembros
4. Inicio de la lluvia de ideas, sobre el problema a resolver el cual estará escrito en un lugar visible
5. Cierre de la dinámica, al momento de que no se presenten más ideas, se debe dar por culminada la dinámica

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES  
CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005
<b>Versión</b>	001
<b>Página</b>	2 de 270
<b>Fecha</b>	04/05/2018

Flujograma	Actividades	Responsable
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; S1[1. IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD]     S1 --&gt; S2[2. REGISTRO]     S2 --&gt; S3[3. ENVIAR FORMATO AL LÍDER DE CADA PROCESO]     S3 --&gt; S4[4. DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN]     S4 --&gt; S5[5. IMPLEMENTAR PLANES DE ACCIÓN]     S5 --&gt; S6[6. REGISTRO DE SEGUIMIENTO]     S6 --&gt; S7[7. EVALUACIÓN DE RESULTADOS]     S7 --&gt; FIN([FIN])     S3 -.-&gt; F[EG-BCAL-PR-006-FOR-01]           </pre>	1. Identificación de las no conformidad u oportunidad de mejora, mediante la aplicación de metodologías como causa raíz y la lluvia de ideas	Persona que identifico el cambio
	2. Registro de la no conformidad en el formato EG-GCAL-PR-005-OR-01	Persona que identifico el cambio
	3. Describir la no conformidad y enviar el formato a los dueños de cada proceso según corresponda	Aux. Administrativa Gerente General
	4. Definir el plan de acciones y su fecha de ejecución	Dueño de cada proceso
	5. Cada líder de procesos debe implementara las acciones establecidas en el plan de acción	Aux. Administrativa
	6. Registrar en el formato el siguiendo que se le está haciendo al plan de acciones ejecutado	Gerente General Aux. Administrativa
	7. Revisar y evaluar los resultados del plan de acciones ejecutados	Gerente General Aux. Administrativa


	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

Documentos de referencia			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario</li> <li>• NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>			
Anexos			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG-GCAL-PR-005 <i>Procedimiento acciones correctivas y de mejora</i></li> </ul>			
Control de Cambios			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 10.2](#)




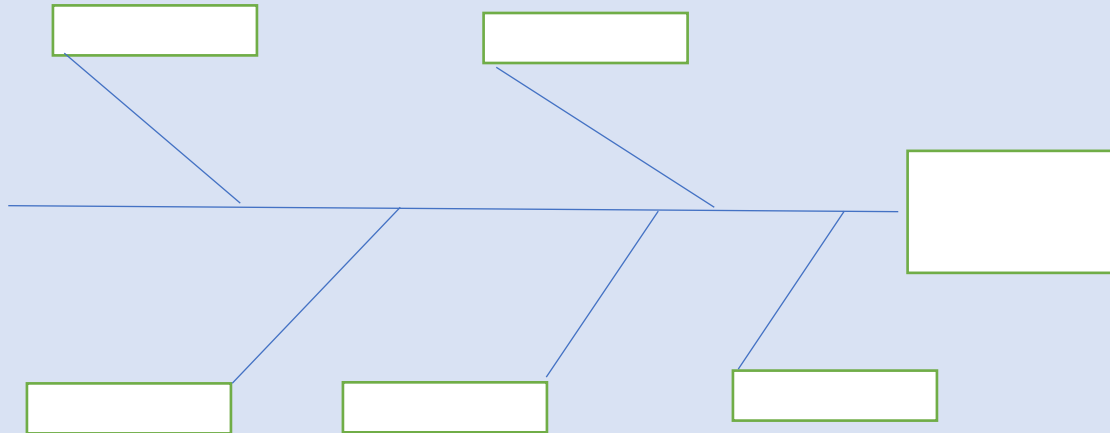
	<b>FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005- FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>1 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018


2\_ Formato de Acciones Correctivas y de Mejora.

Programa auditoria					
Persona que reporta		Fecha			
Proceso					
Acción No		Acción preventivas		Acción Correctiva	
Descripción					
Descripción de la acción correctiva o acción preventiva					
Tratamiento					
Responsable					
Fecha					
Plan de acciones	Responsable	Fecha implementación		Verificación	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005- FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>2 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

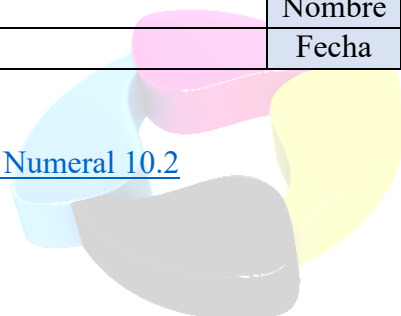
Accione Correctivas			
<b>Persona que reporta</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Proceso</b>			
Clasificación			
<b>Acción No.</b>			
Fuente			
<b>Tratamiento</b>			
<b>Responsable</b>			
<b>Fecha</b>			
CAUSAS REALO O POTENCIALES (Espina de Pescado)			
			
Plan de acciones	Responsable	Fecha	Verificación

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-005- FOR-01
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>3 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

		implementación	

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Fecha		Fecha		Fecha	

[Refiérase Numeral 10.2](#)



**Empresa**  
**gráfica**

*Soluciones en comunicación gráfica*

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-MC-001
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	<b>71 de 270</b>
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

# Anexo 22

Planificación de los cambios

*Soluciones en comunicación gráfica*

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-FOR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	1 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

1\_ Formato de Planificación de los Cambios.

INFORMACIÓN DEL PROCESO					
<b>Nombre del proceso</b>		<b>Dueño del Proceso</b>			
SOLICITUD DEL CAMBIO					
<b>Fecha</b>		<b>No. Solicitud</b>			
<b>Nombre Solicitante</b>		<b> Cargo</b>			
<b>Elemente que quiere ser cambiado</b>					
<b>Objetivo o Propósito del cambio</b>					
<b>Descripción del cambio</b>					
<b>Estimación del costo y tiempo</b>					
Consecuencias del cambio					
<b>Riesgo y/o oportunidad del cambio</b>	<b>Causa/ Análisis</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Criterio</b>	<b>Tratamiento</b>	<b>Evaluación</b>
Evaluación del cambio					
<b>Evaluado por</b>					

 <p><b>Empresa gráfica</b> Soluciones en comunicación gráfica</p>	<b>FORMATO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	<b>Código</b>	EG-GCAL-PR-FOR-002
		<b>Versión</b>	001
		<b>Página</b>	2 de 270
		<b>Fecha</b>	04/05/2018

<b>Que afecta</b>					
<b>Trabajo requerido (Actividades, responsables y autoridades)</b>					
<b>Resolución del cambio</b>					
<b>Aceptado</b>		<b>Aprobado</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Rechazado</b>		<b>por</b>			
<b>Observaciones</b>					
<b>Seguimiento del cambio</b>					
<b>Fecha</b>		<b>Completado</b>		<b>por</b>	

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

[Refiérase Numeral 6.3.](#)