

Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Crazy Sport

Juan Sebastián Gaviria Castellanos

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C.

2018

Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Crazy Sport

Juan Sebastián Gaviria Castellanos

Yeimy Viviana Marín Chaves

Tutora Académica

Wilmer Andrés Robayo

Tutor Empresarial

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Administración de Empresas

Bogotá D.C.

2018

## **Nota de aceptación**

El trabajo de grado titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CRAZY SPORT” Bajo los lineamientos de la NORMA ISO 9001:2015, realizado por Juan Sebastián Gaviria Castellanos con código 420131083, cumple con toso los requisitos exigidos por la Universitaria Agustiniiana para optar al título de administrador de empresas.

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma jurado 1

---

Firma jurado 2

## **Dedicatoria**

Terminar mi vida universitaria, llena de bastantes experiencias enriquecedoras como persona y como profesional, por medio de este proyecto de grado, se lo dedico especialmente a María Castellanos; mi madre. Quien es la persona que se ha esforzado económica y emocionalmente en ofrecerme una estabilidad para alcanzar mis objetivos. He sido fruto de todos los valores éticos y morales que me ha enseñado a lo largo de la vida, además de ser la persona que confía en mi desarrollo como persona íntegra basada principalmente en actos honestos y bondadosos para con los demás. Finalmente Admiro su ultraísmo para conmigo porque mis objetivos y sueños se convirtieron en los sueños de ella.

## **Agradecimientos**

Agradezco a esa entidad suprema, que nos da los medios para defendernos en este nuevo mundo, que de alguna manera se encuentra a nuestro alrededor llenándonos de energía para lograr nuestras metas, y por permitir día tras día la construcción y autorrealización de mi como ser humano.

Un fuerte agradecimiento para mi madre y para las personas que aportaron un grano de arena para que este proyecto de ser profesional este llegando a su última etapa. Ya que por más que seamos individuales en la vida siempre vamos a necesitar de personas que te apoyen en todas tus expectativas.

Agradezco a Wilmer Andrés Robayo gerente general de CRAZY SPORT, por permitirme entrar a sus organización y poner en practica conocimientos adquiridos durante la vida académica.

Agradezco a mi tutora académico Viviana Marín por tener la disponibilidad de ofrecerme sus conocimientos y puntos de vistas, por las retroalimentaciones enriquecedoras y por enseñarme que leer es un arma que juega a nuestro favor, ya que el que lee tiene el poder.

## **Resumen**

CRAZY SPORT, bajo el lema de satisfacer las necesidades de sus stakeholders o grupos de interés ve la importancia de diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con el objetivo primordial de seguir todos sus parámetros para: crear una estructura documental que permita mantener procesos y procedimientos de todas las áreas de la empresa totalmente actualizados, mejora continua en la organización, fidelización de clientes y demás partes interesadas, reconocimiento de la marca, atracción de nuevos consumidores, penetración de mercados nacionales e internacionales y sobre todo la creación de una cultura de calidad, que este enfocada en la fabricación de productos de calidad. El diseño de este sistema permitirá a la empresa competir en un mercado globalizado, provocando día tras día, innovación en toda su cultura organizacional, con el fin de lograr los objetivos organizacionales y cumplir su visión estratégica.

## **PALABRAS CLAVES**

Mejora continua, stakeholders, proceso, innovación, objetivos, visión, ISO, sistema de gestión de calidad.

## **Abstract**

CRAZY SPORT, under the motto of satisfying the needs of its stake holders or interest groups sees the importance of designing a quality management system based on ISO 9001: 2015 with the primary objective of following all its parameters to: create structure documentary that allows to keep processes and procedures of all areas of the company fully updated, continuous improvement in the processes of the organization, customer loyalty and other stakeholders, brand recognition, attraction of new customers, penetration of national and international markets and above all the creation of a culture of quality, which is focused on the manufacture of quality products. The design of this system will allow the company to compete in a globalized market, provoking day after day, continuous improvement and innovation in all its organizational culture, in order to achieve the organizational objectives and fulfill its strategic vision.

## **KEYWORDS**

Continuous improvement, stake holders, process, innovation, objectives, vision, ISO, quality management system.

## Tabla de contenido

Planteamiento del problema .....	16
Objetivos de la pasantía.....	18
Objetivo general .....	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación.....	19
Introducción .....	21
1. Marco referencial .....	22
1.1 Marco conceptual .....	22
1.1.1. Sistema .....	22
1.1.2. Entrada .....	22
1.1.3. Salida.....	22
1.1.4. Planificar .....	22
1.1.5. Hacer .....	22
1.1.6. Verificar .....	22
1.1.7. Actuar .....	23
1.1.8. Indicador.....	23
1.1.10. Producción.....	23
1.1.11 Calidad .....	23
1.1.12. Análisis DOFA .....	23
1.1.13. Benchmarking .....	23
1.1.14. Auditoria interna.....	23
1.1.15. Política.....	24
1.1.16. Sistema de gestión de calidad.....	24
1.1.17. Cultura de calidad.....	24
1.1.18. Control.....	24
1.2. Marco geográfico .....	24
1.3. Marco histórico.....	26
1.4. Marco teórico .....	31
1.5. Marco legal.....	37



2. Metodología del proyecto.....	38
2.1. Administración del proyecto .....	38
3. Capítulo 1. Diagnóstico de la empresa.....	40
3.. Descripción de la empresa.....	40
3.1. Misión.....	40
3.1.2. Visión .....	40
3.1.3. Filosofía.....	40
3.1.4. Valores corporativos.....	40
3.1.5. Responsabilidad social .....	40
3.2. Diagnóstico de la empresa.....	41
3.2.1. Matriz DOFA .....	42
3.2.2. Estrategías .....	43
3.2.3. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).....	44
3.2.4 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) .....	45
4. Capítulo 2. Desarrollo manual de calidad .....	46
4.1 Presentación de la organización .....	47
4.1.1 Objeto y campo de aplicación .....	47
4.2. Contexto de la organización.....	47
4.2.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	47
4.2.2 Misión.....	48
4.2.3. Visión .....	48
4.2.4. Filosofía.....	48
4.2.5. Valores corporativos.....	48
4.2.6. Responsabilidad social .....	48
4.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	51
4.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. ....	60
4.5. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	62
4.5.1 .....	62
4.5.2.....	62
4.6. Liderazgo.....	62
4.6.1. Liderazgo y Compromiso .....	62
4.6.2. Generalidades .....	62

4.6.3. Enfoque al cliente.....	63
4.7. Política.....	64
4.7.1. Establecimiento de la política de calidad .....	64
4.7.2. Comunicación de la política de calidad.....	64
4.7.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	64
4.8. Planificación.....	65
2.8.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	65
4.9. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	66
4.9.1 .....	66
4.9.2.....	66
4.10. Planificación de los cambios .....	66
4.11. Apoyo.....	67
4.11.1 Recursos .....	67
4.11.2. Generalidades .....	67
4.11.3. Personas.....	67
4.11.4. Infraestructura .....	67
4.11.5. Ambiente para la operación de procesos .....	67
4.11.6. Recursos de seguimiento y medición .....	68
4.11.7. Conocimiento de la organización .....	68
4.12. Competencia.....	68
4.13. Toma de conciencia.....	69
4.14. Comunicación.....	69
4.15. Información documentada.....	70
4.15.1. Generalidades .....	70
4.15.2 Creación y actualización .....	70
4.15.3 Control de la información documentada .....	70
4.16. Operación .....	71
4.16.1. Planificación y control operacional .....	71
4.16.2. Requisitos para los productos y servicios.....	71
4.16.2.1. Comunicación con el cliente .....	71
4.16.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	72
4.16.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios. ....	72

4.16.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	72
4.16.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. ....	73
4.16.3.1. Generalidades .....	73
4.16.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.....	73
4.16.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.....	73
4.16.3.4. Controles del diseño y desarrollo .....	73
4.16.3.5. Salidas del diseño y desarrollo. ....	74
4.16.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.....	74
4.16.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	74
4.16.4.1. Generalidades .....	74
4.16.4.2. Tipo y alcance del control .....	74
4.16.4.3. Información para los proveedores externos.....	74
4.16.5. Producción y provisión del producto.....	75
4.16.5.1. Control de la producción y la provisión del servicio.....	75
4.16.5.2 Identificación y trazabilidad .....	75
4.16.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	75
4.16.5.4. Preservación .....	75
4.16.5.5. Actividades posteriores a la entrega .....	76
4.16.5.6. Control de los cambios .....	76
4.16.6. Liberación de productos y servicios .....	76
4.16.7. Control de las salidas no conformes.....	76
4.17. Evaluación del desempeño .....	77
4.17.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	77
4.17.1.1. Generalidades .....	77
4.17.1.2. Satisfacción del cliente.....	77
4.17.1.3. Análisis y evaluación.....	77
4.17.2. Auditoria interna.....	77
4.17.3. Revisión por la dirección.....	78
4.17.3.1. Generalidades. ....	78
4.17.3.2. Entrada de la revisión por la dirección.....	78
4.17.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.....	78
4.18. Mejora .....	78

4.18.1. Generalidades .....	78
4.18.2. No conformidad y acción correctiva .....	79
4.18.3. Mejora continua.....	79
5.1. Caracterización proceso de producción.....	81
5.2. Caracterización proceso financiero y administrativo. ....	83
5.3. Caracterización proceso de compras. ....	85
5.4. Caracterización proceso de distribución.....	87
5.5. Caracterización proceso de talento humano. ....	89
5.6. Caracterización proceso de ventas.....	91
6. Conclusiones .....	93
7. Recomendaciones.....	94

## LISTA DE TABLAS

tabla 1. antecedentes de la calidad.....	26
tabla 2. conceptos de calidad. ....	36
tabla 3. marco legal crazy sport .....	37
tabla 4. matriz dofa crazy sport .....	42
tabla 5. estrategias dofa crazy sport.....	43
tabla 6. matriz mefi crazy sport .....	44
tabla 7. matriz mefe crazy sport. ....	45
tabla 8. stakeholder-cliente.....	53
tabla 9. stakeholder-inversionistas. ....	54
tabla 10. stakeholder-proveedores .....	55
tabla 11. stakeholder-empleados .....	56
tabla 12. stakeholder-competidores.....	57
tabla 13. stakeholder-gobierno .....	58
tabla 14. stakeholder-comunidad.....	59
tabla 15. codificación de documentos .....	156

## LISTA DE FIGURAS

ilustración 1. área administrativa y de corte crazy sport tomada de google maps.....	25
ilustración 2. área de confección crazy sport. tomada de google maps.....	25
ilustración 3. etapas de la calidad.....	29
ilustración 4. 10 generaciones de la gestión de calidad.....	30
ilustración 5. avance histórico iso 9001. ....	32
ilustración 6. cronograma de actividades desarrollo pasantía profesional. ....	38
ilustración 7. cronograma de actividades diseño sistema de gestión de calidad crazy sport.....	39
ilustración 8. matriz dofa- crazy sport.....	49
ilustración 9. matriz de estrategias- crazy sport .....	50
ilustración 12. matriz de interesados. ....	51
ilustración 13. matriz interesados- crazy sport.....	52
ilustración 14. mapa de procesos-crazy sport.....	61
ilustración 15. organigrama crazy sport. ....	65

## Anexos

Anexo 1. Caracterizaciones de procesos .....	80
Anexo 2. Política de calidad.....	98
Anexo 3. Acta de compromiso de la alta dirección.....	99
Anexo 4. Perfiles de cargo .....	101
Anexo 5. Presupuesto.....	111
Anexo 6. Matriz de riesgos.....	112
Anexo 7. Despliegue de objetivos de calidad.....	119
Anexo 8. Formato planificación de cambios.....	120
Anexo 9. Procedimientos de gestión humana.....	121
Anexo 10. Formato de contrato.....	133
Anexo 11. Formato de dotación .....	135
Anexo 12. Formato de liquidación .....	136
Anexo 13. Formato de evaluación de desempeño.....	137
Anexo 14. Infraestructura.....	140
Anexo 15. Mantenimiento preventivo de maquinarias.....	142
Anexo 16. Formato plan mantenimiento de maquinarias.....	144
Anexo 17. Formato listado de maquinas .....	145
Anexo 18. Formato ficha técnica de maquinas .....	146
Anexo 19. Encuesta de medición del ambiente.....	147
Anexo 20. Procedimiento de requisitos legales.....	150
Anexo 21. Formato de requisitos legales .....	152
Anexo 22. Procedimiento de comunicación.....	153
Anexo 23. Formato de comunicación.....	155
Anexo 24. Control de documentación.....	156
Anexo 25. Portafolio de productos.....	158
Anexo 26. Encuesta de satisfacción del cliente.....	159
Anexo 27. Procedimiento satisfacción del cliente.....	160
Anexo 28. Formato de pedido .....	162
Anexo 29. Formato de corrección .....	164
Anexo 30. Procedimiento área de producción.....	166
Anexo 31. Procedimiento evaluación de proveedores .....	176
Anexo 32. Formato evaluación de proveedores .....	178
Anexo 33. Procedimiento de control de productos no conformes.....	179
Anexo 34. Formato control de producto no conforme .....	181
Anexo 35. Auditoria interna.....	182
Anexo 36. Formato plan de auditoria.....	184
Anexo 37. Acciones correctivas .....	185
Anexo 38. Formato acción correctiva .....	186
Anexo 39. Formato listado maestro de documentos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 40. Certificado de aprobación pasantía profesional.....	190

## Planteamiento del problema

CRAZY SPORT es una empresa encargada de la producción de prendas de dotación para las empresas al por mayor, lleva en el mercado aproximadamente 40 años con un promedio de 14 funcionarios distribuidos en las áreas de producción en cargos de operarios, empacadores y cortadores, adicionalmente, también cuenta con un área administrativa la cual se encuentra conformada por el gerente y el representante legal.

Cabe resaltar que, según la teoría de los sistemas establecida por Ludwig von Bertalanffy “sistema” se puede definir como un conjunto de elementos que interactúan entre ellos. (Figueroba) Por esto la estructura de sistema en la empresa permite el funcionamiento de la empresa con mayores resultados que generan un productividad beneficiosa en los resultados financieros por tal razón realizar la ejecución de los procesos sin un respaldo de mejora continua es un retroceso en la calidad que se quiere brindar a los clientes los cuales principalmente son influencias por el tipo de identificación que pueda brindarles una empresa frente al producto o servicio que desean adquirir.

Actualmente la empresa posee una actividad económica que realiza sin mayores percances, aunque tampoco permiten un avance de calidad para un surgimiento evolutivo de la empresa que pueda generar beneficios como el aumento de la utilidad o un aumento de la confianza en los clientes en el momento de adquirir sus productos. Para describirlo con más detalle se puede decir que:

- La empresa no posee un diagnóstico en los procesos que realizan las diferentes áreas de trabajo es decir no tiene un conocimiento ni cuantitativo ni cualitativo de cómo funcionan los procesos en las áreas focales que la empresa ya posee.
- La falta de diagnóstico trae consigo problemas adicionales como la falta de información para la ejecución de ideas estratégicas de la empresa, es decir que la insuficiencia de sus datos por la documentación inexistente causa un estancamiento para el crecimiento de la empresa pero también un retroceso para conocer los errores que ya pueden estar presentes.
- Las estrategias que pueden ser establecidas para una correcta planeación de los análisis de riesgos y las mejoras continuas no pueden ser ejecutadas porque se desconocen.
- Actividades como el control y seguimiento en las áreas de funcionamiento de la empresa no se están llevando a cabo por lo tanto la falta de uso de estas herramientas generada por el poco compromiso por el área administrativa no generan el valor adicional que puede tener la empresa para su propio beneficio.



Un diseño de sistema de gestión de calidad permite un aumento de la productividad de la empresa y de su identificación de esta en el mercado ya que este valor agregado, crea confianza tanto en sus clientes interno y externos por esta razón. ¿Cómo diseñar un sistema de gestión de Calidad para la empresa CRAZY SPORT?

## **Objetivos de la pasantía**

### **Objetivo general**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa CRAZY SPORT

### **Objetivos específicos**

\* Realizar un diagnóstico de cómo se encuentra la empresa Crazy Sport, por medio de un análisis estratégico usando las matrices DOFA, MEFE y MEFI, permitiendo con estas obtener información sobre los factores internos claves de la organización y las oportunidades de mejora de la misma.

\*Gestionar las actividades que se realizan en la empresa Crazy Sport por medio del manual del sistema de gestión de calidad. Ya que con ello se parametrizará cada uno de los procesos y procedimientos que la empresa tiene actualmente.

\*Establecer indicadores en la empresa Crazy Sport, para evaluar el sistema de gestión de calidad mediante la creación de las caracterizaciones de procesos.

## Justificación

En la actualidad el funcionamiento de las empresas de forma efectiva, eficaz y eficiente da lugar a que esta productividad genere un valor agregado: la cual les permite a las empresas principalmente una competitividad mucho más asertiva en el mercado.

Un aspecto de importancia es que con la implementación de un sistema de gestión de calidad las empresas generan una mejora de calidad en su forma de trabajo, de esta manera el margen de error disminuye es decir que la confiabilidad de los procesos en el momento de obtener el producto final es bueno cuando se realiza de forma continua tanto para el clientes internos. Como son los empleados y los clientes externos como son tanto los proveedores como los clientes etc.

Adicionalmente, cuando una empresa decide generar la planeación e implementación de un sistema de gestión de calidad debe tener como objetivo la detección de problemas ya sean frecuentes u ocasionales y las posibles soluciones que se pueden dar a determinados focos de conflictos en el proceso de funcionamiento de la actividad económica de la empresa en la que se elabore, generando de esta manera un control que permita evidenciar la uniformidad de las actividades desarrolladas en la cadena de suministros a través.

Cabe resaltar que la implementación de un sistema de gestión de calidad no solo genera una plusvalía en el resultado final de la actividad económica, ya que otro factor de importancia es el tipo de información que se logra adquirir mediante estos procesos; debido a que esta información permite crear o mejorar una estructura de gestión estratégica, que a pesar de la importancia que tiene para el crecimiento en diferentes departamentos de la compañía no es destacada como vale la pena por la fijación en la toma de decisiones técnicas y operativas, pero ¿qué pasa con las decisiones estratégicas?

La recopilación de datos precisos y correctos permite trascender y avanzar en la actualidad, donde la industrialización hasta cierto punto permite el desarrollo de las empresas pero que bajo las condiciones de evolución en las que se encuentra el mercado ahora no permite un reconocimiento rentable para la compañía. Para describirlo de otra manera la información es poder, cuanto más conozca la empresa de sí misma de su entorno mayores son las oportunidades para asegurar su crecimiento.

los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad en las organizaciones son:

- ✓ Le permite transformarse en un competidor más consciente en su mercado
- ✓ Una mejor gestión de calidad le ayuda a satisfacer las necesidades de sus clientes

- ✓ Maneras más eficaces de trabajar le ahorran tiempo, dinero y recursos
- ✓ El desempeño operativo mejorado le ayudara a reducir los errores y aumentar las utilidades
- ✓ Motivar y comprometer al personal con procesos internos más eficaces
- ✓ Ganar clientes de mayor valor con un mejor servicio al cliente
- ✓ Ampliar las oportunidades de negocios al demostrar cumplimiento.

Otros beneficios del diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad los propone (Cano),

- ✓ Una empresa orientada a la calidad consigue que sus empleados siempre dispongan de los medios e instalaciones adecuadas para realizar su trabajo, ya que con el sistema de gestión se prevé y asegura que siempre dispondrán de los recursos humanos y materiales necesario para sus actividades.
- ✓ Todos los procesos de la empresa quedan perfectamente documentados. Si todo el personal aplica los procesos tal y como se establecieron, se consigue una producción estandariza y homogénea.
- ✓ La empresa mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos.
- ✓ Se asegura que el producto o servicio tenga un estándar de calidad, se conoce al cliente y sus exigencias, mejorando sus expectativas y fidelizándolo. (bsigroup)

Según (Cubillos & Rodriguez)

“Las organizaciones están implementado el modelo de gestión de calidad, en el cual enuncia que para que una organización funcione eficazmente tiene que establecer y gestionar diversas actividades entre sí. Se denomina “enfoque basado en procesos” porque aplica un sistema de procesos dentro de la organización, la identificación e interacción de estos, así como sus gestión para producir los resultados deseados” (p. 17).

## **Introducción**

Para Crazy Sport, satisfacer las necesidades de sus partes interesadas, se convierte en una oportunidad de mejorar los procesos internamente. Para ello se ha basado en la norma ISO 9001:2015 por medio de esta creará un sistema de gestión de calidad el cual permita estandarizar cada proceso dentro de la compañía. Con esto lograra adaptarse a los cambios del entorno y responderá de manera adecuada a las desviaciones internas y externas de su ámbito empresarial.

Dentro del capítulo 1 del presente trabajo se encuentra el marco referencial, donde a su vez se podrá evidencia el marco conceptual; allí se mencionan algunos conceptos que se relacionan con el desarrollo de la pasantía, a su vez se evidencia el marco geográfico; hace referencia al espacio geográfico donde se realizó la pasantía, por otro lado tenemos el marco histórico; allí se menciona un poco sobre la historia de la calidad y la historia de la evolución de la ISO 9001, otro aspecto importante que se habla es sobre el marco teórico; aquí menciono autores importantes en materia de calidad. Por último se encuentra la metodología del proyecto y la administración de tiempos de ejecución del proyecto.

En el capítulo 2 se hace un diagnóstico de la empresa, se ha decidido realizar un análisis matricial de la compañía para evaluar sus factores internos y externos, las matrices que se han usado son las siguientes: DOFA, MEFE y MEFI. Herramientas empresariales que permiten medir y evaluar las ventajas y debilidades que tiene la empresa.

Ya en el capítulo 3 se hace el desarrollo del sistema de gestión de calidad, guiándome en las directrices de la norma ISO 9001:2015, donde se hace el proceso de creación de documentación para los procesos y procedimientos de la empresa además se diseña la política de calidad, bajo la cual se regirá la empresa de ahora en adelante.

Por último se hacen indicadores de seguimiento por área, esto permite que la empresa pueda evaluar sus procesos ya que es una de las directrices de la norma.

## **1. Marco referencial**

### **1.1 Marco conceptual**

Para el desarrollo de la pasantía profesional es necesario conocer terminología relacionada con temas de calidad, a continuación, se definirán algunos conceptos que permitirán entender claramente cada párrafo que encontrarán en este trabajo.

#### **1.1.1. Sistema**

De acuerdo con (Chiavenato, 1995) un sistemas es: “un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado (output) es mayor que el resultado de las unidades podrían tener si funcionaran independientemente.” (p. 727).

#### **1.1.2. Entrada**

Según (Chiavenato, 1995) “El insumo de un sistema es aquello que el sistema importa de su mundo exterior, y puede estar constituido por uno o más de los siguientes ingredientes: información, energía y materiales.” (p. 676).

#### **1.1.3. Salida**

De acuerdo con (Chiavenato, 1995) “Producto (output) es el resultado final de la operación o procesamiento de un sistema. Todo sistema produce uno o varios productos. A través del producto, el sistema exporta el resultado de sus operaciones hacia su medio ambiente.” (p. 677).

#### **1.1.4. Planificar**

Según (Incontec, 2015) planificar es; “establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.” (p. IV).

#### **1.1.5. Hacer**

Según (Incontec, 2015) Hacer es; “implementar lo planificado”. (p. IV).

#### **1.1.6. Verificar**

Según (Incontec, 2015) verificar es “Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.” (p. IV).

### **1.1.7. Actuar**

Según (Incontec, 2015) Actuar es “tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.” (p. IV).

### **1.1.8. Indicador**

De acuerdo con (Jaramillo, 1998) un indicador es “la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas.” (p. 35-36).

### **1.1.10. Producción**

Según (Jaramillo, 1998) producción “es el proceso de transformación de un material que se encuentra en un estado inicial (materia prima), a través de una serie de etapas (proceso) para llevarlo a un estado final (producto: bien o servicio).” (p. 126).

### **1.1.11 Calidad**

Según (Aldana, y otros, 2010) calidad

“es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas. (p. 35).

### **1.1.12. Análisis DOFA**

Según (Aldana, y otros, 2010) el análisis DOFA es una “herramienta administrativa de análisis de elementos internos y externos aplicada a una situación, sistema u organización para detectar los aspectos que favorecen o limitan la obtención de resultados.” (p. 330)

### **1.1.13. Benchmarking**

Según (Aldana, y otros, 2010) el benchmarking es el “estudio cuyo objetivo es conocer las características del producto de la competencia, así como las mejores prácticas y procedimientos que las empresas utilizan para llegar a ser las más competitivas” (p. 331).

### **1.1.14. Auditoría interna**

De acuerdo con (Aldana, y otros, 2010) la auditoría interna es

“uno de los componentes del sistema de control interno, del nivel gerencial o directivo, encargada de medir y evaluar la eficiencia, la eficacia y la economía de los controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y

la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos” (P. 331).

#### **1.1.15. Política**

Según (Aldana, y otros, 2010) una política es “afirmación escrita que determina a grandes rasgos las directrices de acción de una empresa para el logro de los objetivos trazados.” (p. 335).

#### **1.1.16. Sistema de gestión de calidad**

Según (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006)

“El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.” (p. 346).

#### **1.1.17. Cultura de calidad**

Según (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006) “la cultura de calidad se entiende como un subconjunto de la cultura organizativa que marca el punto de referencia para establecer la definición de la calidad de la empresa, el enfoque de Gestión de a calidad dominante y el conjunto de valores y principios asociados”. (p. 1201).

#### **1.1.18. Control**

De acuerdo con (Gryna, Chua, & DeFeo, 2007) “control se refiere al proceso empleado para cumplir con los estándares de manera consistente. El proceso de control implica observar el desempeño actual, compararlo con algún estándar y luego tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente al estándar” (p. 171).

### **1.2. Marco geográfico**

La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. En la localidad de Engativá en el barrio Santa Helenita, su dirección principal y donde se encuentra el área administrativa y el área de corte es: calle 72 A # 70F – 39. A continuación se adjunta imagen.



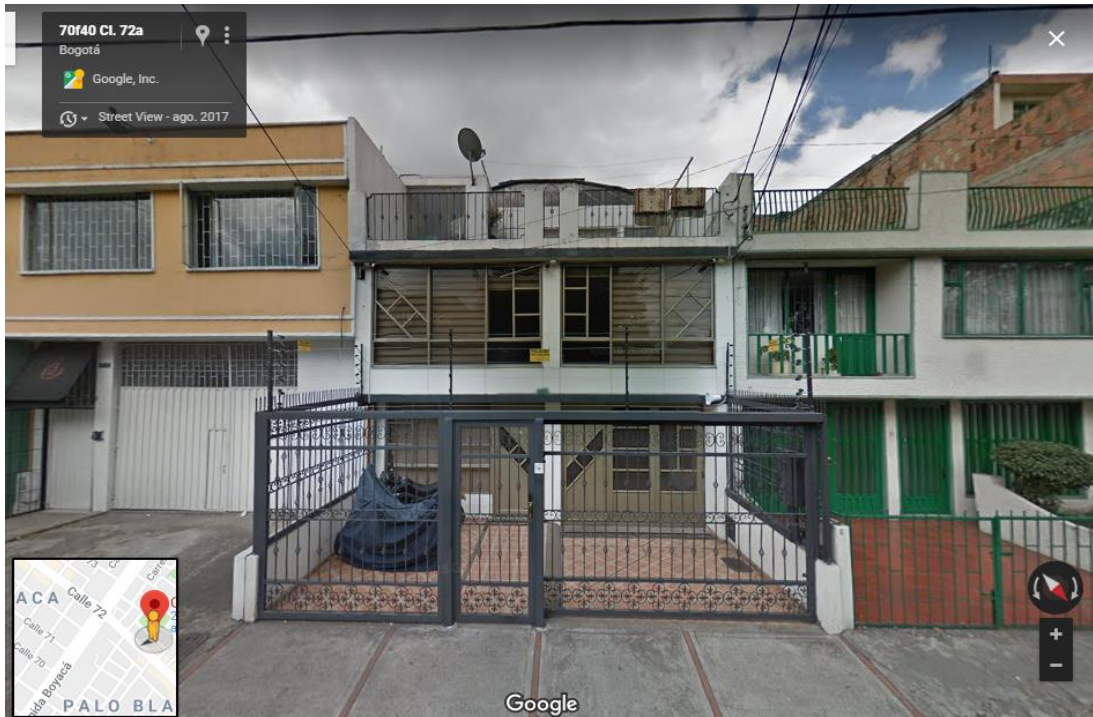


Ilustración 1. Área administrativa y de corte CRAZY SPORT tomada de google maps

En la misma cuadra se encuentra el área de confección cuya dirección es: calle 72 A # 70F – 39, dicha área se encuentra en el tercer piso de la siguiente casa.



Ilustración 2. Área de confección CRAZY SPORT. Tomada de google maps.

### 1.3. Marco histórico

Crazy Sport fue fundada en 1980 bajo el nombre de Alher's creado por dos socios que se dedicaban inicialmente a la confección y venta de camisas formales e informales para hombre. Durante 4 años Alher's mantuvo el mismo funcionamiento pero en 1984 se crea una segunda empresa por uno de los socios con el nombre de camisas Genial's que funciono independientemente. En 1992 por un nuevo rumbo de gerencia camisas Genial's cambia su razón social por Crazy Sport continuando con el servicio de confección de camisas por satélite con una producción mensual de 3000 unidades. Crazy Sport en un lapso de 6 años comenzó a reconocerse en el mercado por la excelencia en sus productos, por esta razón se fueron incorporando más clientes que sirvieron como base para una nueva expansión con nuevos requerimientos que exigía el mercado, otorgando una gran ventaja puesto que hoy en día incremento su capacidad de producción a 7500 unidades mensuales teniendo un crecimiento sostenido a través de los años. (Robayo, 2018).

Después de conocer un poco la historia de la empresa Crazy Sport, es importante mencionar hechos y sucesos importantes sobre la calidad además también se hablara de la evolución de la norma ISO 9000. A continuación por medio de la siguiente matriz se hablara de los antecedentes y evolución de la calidad.

Tabla 1. Antecedentes de la calidad.

HECHO O ANTECEDENTE	RASGOS DE CALIDAD
Existencia del hombre sobre la tierra.	El hombre de las cavernas, buscaba en el alimento un medio que saciara su hambre y en las armas y el abrigo un medio de defensa para el tipo de ambiente que los rodeaba.
Edad de piedra y edad de metal	Practicadas encaminadas al mejoramiento continuo de sus armas, de los métodos de cultivo, desarrollo de propia tecnología.
Inspección	Nace un inspector en las tumbas, quien verificaba que los bloques que se construían tuviesen las dimensiones adecuadas.
Edad media	Los artesanos eran responsables de los bienes de producción y consumo. El proceso se realizaba de manera conjunta (diseño, desarrollo y control del

	producto) para cumplir con la calidad requerida por el cliente.
Siglo XVIII	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Producción masiva de piezas</li> <li>*Construcción de maquinarias y herramientas</li> <li>*Sistemas de fabricación en serie</li> <li>*Nacen los mercados con base en el reconocimiento de la calidad de los productos.</li> </ul>
Revolución industrial	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Inventos aplicados a la producción</li> <li>*Desarrollo del transporte (ferrocarriles, aeroplano, automóvil y barcos)</li> <li>*Desarrollo de telares</li> <li>*Producción de piezas, siguiendo parámetros de medición.</li> <li>*Desarrollo de industria química, eléctrica, petrolera y de acero.</li> <li>*Producción de bienes de consumo masivo</li> <li>*Invención del teléfono</li> </ul>
Teoría clásica de la administración (Frederick W Taylor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Énfasis en los procesos</li> <li>*Producción masiva</li> <li>*El ser humano es factor del proceso productivo</li> <li>*Comunicación vertical</li> <li>*División de las tareas como método de organización racional del trabajo.</li> </ul>
Posguerra	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Control estadístico de la calidad (Edward Deming y Joseph Jura)</li> <li>*Mejoramiento continuo</li> <li>*Satisfacción del cliente</li> <li>*Formación de todas las personas</li> </ul>

	*"Hacer las cosas muy bien"
Segunda guerra mundial	Las fuerzas armadas exigen a sus proveedores suministros de calidad.
Aseguramiento de la calidad	* Participación de todos los departamentos en el diseño, planeación y ejecución de la política de calidad.  *Creación de los círculos de calidad de Kaoru Ishikawa
Administración estratégica por calidad total	*Interpretar las necesidades del cliente  *Reingeniería de procesos  * Nace el modelo de gestión de calidad total  *Creación en 1987 la serie de estandarización ISO 9000
Año 1999 (EFQM) European Foundation for Quality Management. Introduce el termino <b>excelencia</b>	*La calidad se logra siempre y cuando se conozca lo que el cliente necesita.  *La calidad afecta a toda la empresa

Fuente: Creación propia.

Ya se mencionó un poco algunos hechos históricos que dieron origen a la calidad, ahora se darán a conocer cinco etapas históricas que intervinieron en el desarrollo de la calidad.

Ilustración 3. Etapas de la calidad.

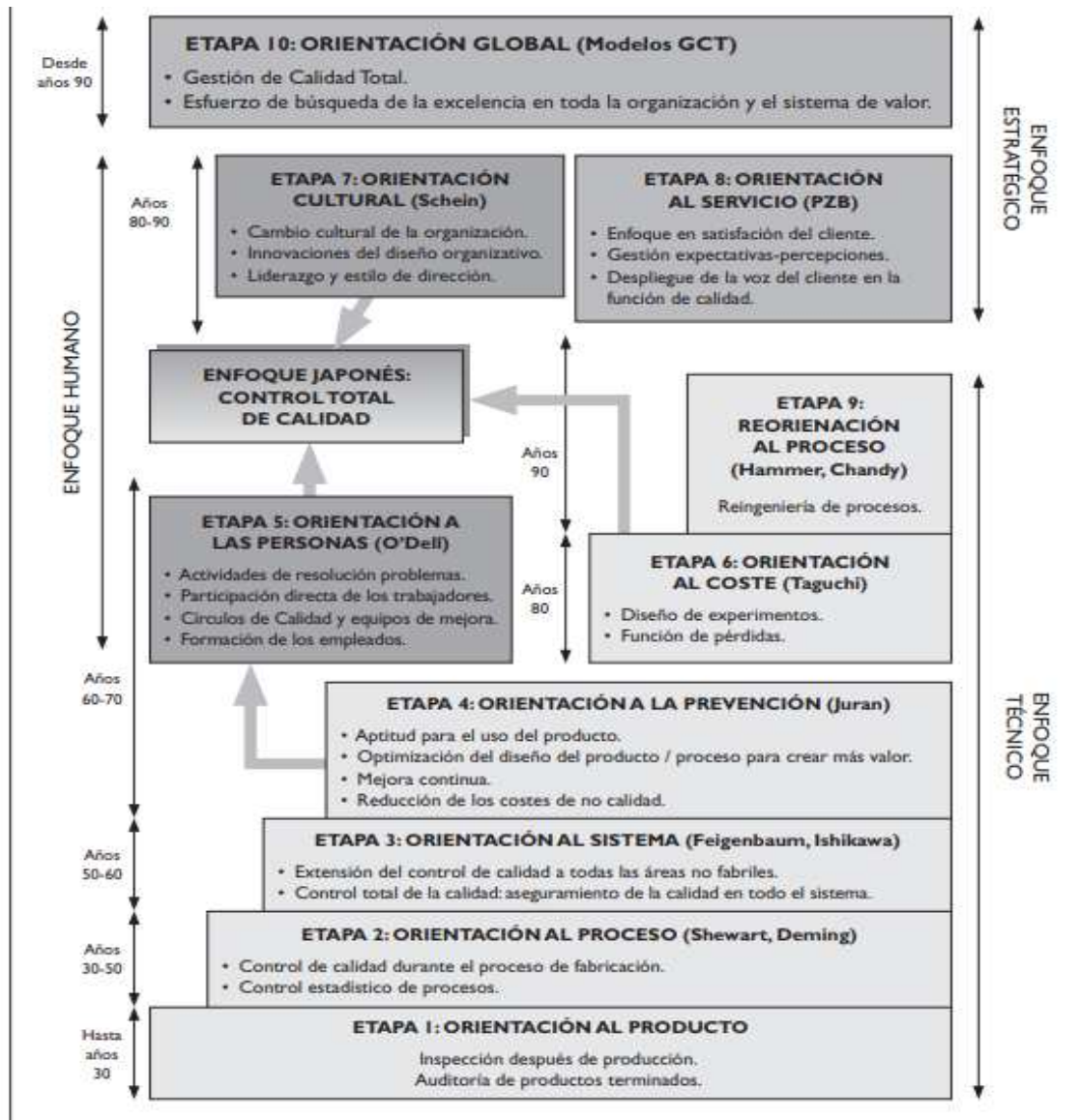


Fuente: Creacion propia.

Según (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006) “Las 10 generaciones de la gestión de la calidad se pueden agrupar en tres enfoques diferentes. Podemos denominar a estas tres aproximaciones como el enfoque técnico, el enfoque humano y el enfoque estratégico de la gestión de la calidad.” (p. 78).

A continuación se visualiza las 10 generaciones de la gestión de la calidad propuestas por: (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006).

Ilustración 4. 10 Generaciones de la gestión de Calidad.



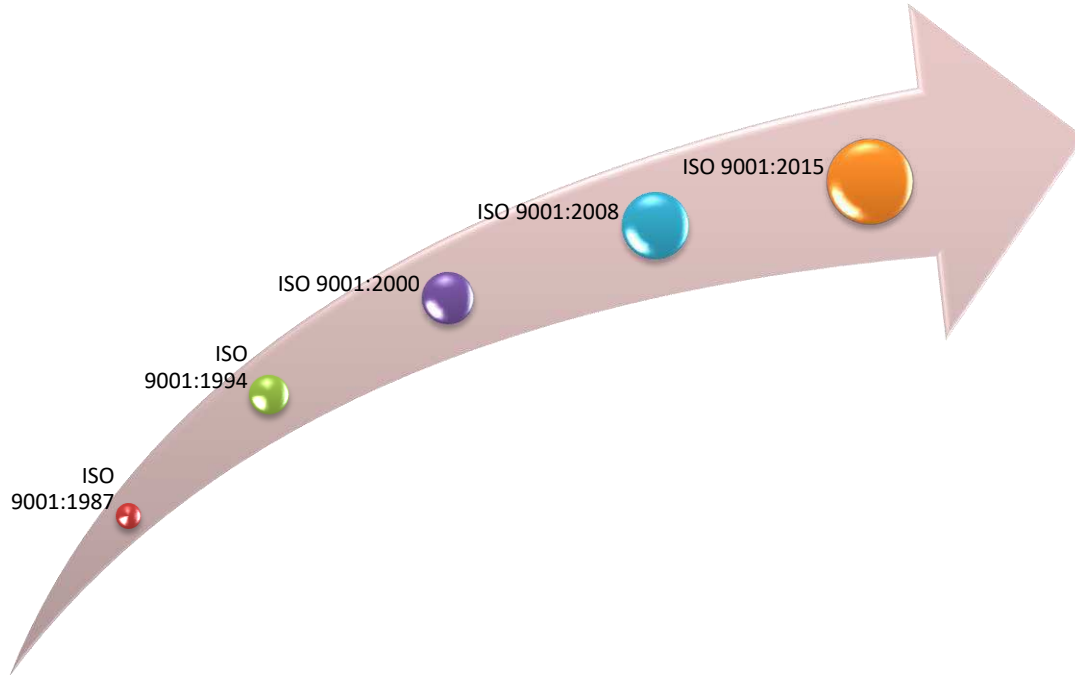
Fuente: (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006)

#### **1.4. Marco teórico**

El tema de investigación del presente trabajo, se basa en la adopción de la norma técnica colombiana NTC- ISO 9001:2015 en la empresa Crazy Sport con el fin de documentar cada de uno de sus procesos y de esta manera diseñar estándares que permitan evaluar el grado de ejecución de los objetivos propuestos, a través de los indicadores propuestos en cada una de las caracterizaciones de proceso y en la matriz e despliegue de objetivos. Para comprender exactamente los componentes de la norma se hace indispensable aclarar algunas generalidades que trae consigo la misma, las cuales serán explicadas a continuación.

La norma ISO 9001, ha tenido un grado de evolución significativo. De acuerdo con (bsigroup) la primera norma se desarrolló en el Reino Unido y fue conocida como BS 5750, en esta se especificaba como debería gestionarse los procesos de fabricación. Posterior a esto BSI (British Standards Institution) en el año 1987 le propone a la ISO adoptar la BS 5750 como una norma internacional, desde ahí se conoce como la ISO 9001; en su época se enfocó en: el aseguramiento de la calidad y en la inspección final. Después nace la ISO 9001:1994, centrado su interés en el aseguramiento del producto, usando acciones preventivas y asegurando el control por medio de la creación de procedimientos dentro de las empresas, Ahora bien se evidencia que debe primero comprenderse las necesidades y requerimientos del cliente, antes de iniciar con cualquier proceso dentro de la empresa y esto se estipula en la ISO 9001:2000. Posteriormente se actualiza la norma y nace la ISO 9001:2008, que habla principalmente de la satisfacción de las necesidades del cliente, basando su control en la documentación, el manual de calidad los procedimientos y demás información. Por último se encuentra la norma ISO 9001:2015 y a diferencia de la versión anterior esta se centra en la satisfacción de las partes interesadas y cambia un poco la terminología para que sea más compatible con otras normas de gestión. En la ilustración 5 puede verse el proceso de evolución de la ISO 9001.

Ilustración 5. Avance histórico ISO 9001.



Fuente: Creación propia.

Después de identificar un poco la evolución a lo largo de la historia de la norma ISO 9001, identificaremos de qué manera está compuesta la familia de las ISO 9000. Según (Aldana, y otros, 2010)

- ISO 9000: En esta se habla de los fundamentos de la norma y su vocabulario
- ISO 9001: Contiene la especificación del modelo de gestión y los requisitos que han de cumplir los sistemas de calidad
- ISO 9004: Es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización
- ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001.

De acuerdo con (Incontec, 2015)

“La ISO 9000; sistemas de gestión de calidad-fundamentos y vocabulario proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta norma internacional. Los principios de la gestión de la calidad se describen en detalle en la norma ISO 9000”. (P. 28).



Por ende la norma ISO 9001.

“Especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización.” (Incontec, 2015) (p.28).

Para que las organizaciones evalúen el nivel de efectividad en la implementación del sistema de gestión de calidad, se les aconseja guiarse por la ISO 9004, que según (Incontec, 2015)

“Proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta norma internacional, para considerar un rango más amplio de temas que puedan conducir a la mejora del desempeño global de la organización. La norma ISO 9004 incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación para que una organización sea capaz de evaluar el nivel de madurez de su sistema de gestión de la calidad.” (p. 28).

Por ultimo toda organización debe certificar su sistema de gestión de calidad, por medio de las auditorías internas que realizara el área de calidad y a través de auditorías externas elaboradas por empresas contratadas. Y se deben guiar por la ISO 19011 que de acuerdo con (Incontec, 2015) esta norma;

“Proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoria, sobre la planificación y realización de una auditoria del sistema de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y de un equipo de auditoria. La norma ISOO 19011 pretende que se aplicada a los auditores, a las organizaciones que implementan sistemas de gestión y a las organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión.” (p. 30-31).

Uno de los temas más importantes de este trabajo es la **calidad**, por tal motivo en la tabla 6. Conceptos de calidad, se estudiaran diversos autores que hablan sobre el concepto de la calidad y sus diferentes aportes.

FUENTE	CONCEPTO	APORTE
David Garvín	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempeño</li> <li>2. Características (funciones adicionales)</li> <li>3. Fiabilidad</li> <li>4. Conformidad del diseño</li> <li>5. Durabilidad</li> <li>6. Calidad de servicio</li> <li>7. Estética</li> <li>8. Calidad percibida</li> </ol>	Ocho dimensiones, cinco principios
Philip Crosby	Calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento. La calidad responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente.	*Doce puntos para la calidad *Cero defectos *Cuatro principios absolutos
Masaaki Imai	Enfoque del mejoramiento continuo, en el gerenciamiento de la rutina en el día a día.	*Filosofía kaizen *Gemba kaizen, mejoramiento en el puesto de trabajo.
Kauro Ishikawa	Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.	*Los seis principios de la calidad *Diagrama causa efecto
Armand Feigenbaum	La calidad significa lo mejor para ciertas	*Ciclo industrial

	<p>condiciones del cliente, uso actual y venta del producto.</p> <p>Control total de la calidad: es un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.</p>	<p>*Doce acciones para la gestión de la calidad</p> <p>*Concepto de control de calidad</p>
Edward Deming	<p>Adecuar la organización para el cumplimiento de las metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de proceso (CEP), para resolver problemas buscando a diferencia entre causas comunes y causas especiales. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio a partir del ciclo PHVA.</p>	<p>*14 principios de la calidad, seis enfermedades mortales.</p> <p>*Cinco obstáculos para el desarrollo de la gestión de la calidad.</p>
John S. Oakland	<p>Marco filosófico y cultural en la organización que tiene por centro al hombre para la gestión.</p>	<p>*Cadena cliente interno</p> <p>*Modelo de calidad total para Europa con 14 principios gerenciales.</p>
Joseph Juran	<p>*Una definición de calidad está orientada a los ingresos y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del cliente y generan ingresos.</p> <p>*La otra definición está orientada a los costos y se basa en la ausencia de fallos y</p>	<p>*Trilogía de la calidad</p> <p>*Cinco características de la calidad.</p> <p>*Seis pasos para la resolución de problemas</p> <p>*Espiral de la calidad</p>

	deficiencias.	
Vicente Falconi	Gerenciamiento de la rutina, con el hombre como centro del proceso, para obtener un cambio cultural.	*Estandarización y utilización de flujograma
Genichi Taguchi	Calidad es entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad en el mismo.	Desarrollo del método de mejoramiento de la productividad.
Shigero Mizuno	<p>Calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden descubrir esos defectos.</p> <p>La calidad en su interpretación más estricta significa calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en la información, calidad en el proceso, calidad de la dirección, calidad en toda la empresa.</p>	<p>*Crea el sistema Paka Yake (a prueba de errores).</p> <p>*Propone el concepto de inspección en la fuente.</p>

Tabla 2. Conceptos de calidad.

Fuente: (Aldana, y otros, 2010)

## 1.5. Marco legal

Tabla 3. Marco Legal Crazy Sport

Ley	Descripción de la ley	Influencia sobre la empresa
Ley 590 del año 2000	De acuerdo con (Mincit, 2000) “la ley tiene por objeto promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitud espera la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos” (p. 1)	Crazy Sport posee una planta de personal entre el rango de 11 a 51 trabajadores.  Sus activos totales están en el rango de 501 a 5001 salarios mínimos legales vigentes.
Resolución 1264 del 2007	“por la cual se expide el reglamento técnico sobre etiquetado de confecciones”  Según (Mintic, 2007) “El objeto fundamental del presente reglamento técnico es el de establecer medidas tendientes a reducir o eliminar la inducción a error a los consumidores” (p. 3).	Crazy Sport debe etiquetar todas sus producciones, para brindarle al cliente indicaciones sobre el uso de dotaciones.
Norma técnica colombiana 1806	Código de rotulado para el cuidado de telas y confecciones mediante el uso de símbolos	
Decreto 1295 de 1994	Según (Mintrabajo, 1994) “El sistema general de riesgos profesionales; es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y entender a los trabajadores de los afectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirlas con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollen) (p. 1).	Crazy Sport está en la obligación de vincular a todos sus empleados al sistema de seguridad social.

## 2. Metodología del proyecto

**Naturaleza de la investigación:** Cuantitativo y cualitativo

Según (Dominguez, 2007) “La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas.” (p. 5).

La investigación cualitativa permite hacer variadas interpretaciones de la realidad y de los datos. Esto se logra debido a que en este tipo de investigación el analista o investigador va al “campo de acción” con la mente abierta. (Dominguez, 2007)

**Tipo de investigación:** Descriptivo y explicativo

**Plan para la recolección de datos:** Entrevista personal con el representante legal de la empresa, adaptación de la información y creación de nuevas fuentes de información.

### 2.1. Administración del proyecto

A continuación, se visualiza el desarrollo de las diferentes actividades que se llevaron a cabo en el diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa Crazy Sport.

Ilustración 6. Cronograma de actividades desarrollo pasantía profesional.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DESARROLLO PASANTIA PROFESIONAL							
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7
1. Elaboración paginas preliminares (portada, contraportada, resumen, agradecimientos, notas de jurado, tabla de contenido, introducción)	■						
2. Descripción de la empresa (Nombre, valores corporativos, misión, visión, políticas anteriores, organigrama)	■						
3. Diagnóstico de la empresa ( elaboración matriz DOFA, matriz MEFI y matriz MEFE)	■						
4. Definir el planteamiento del problema (formular pregunta problema y objetivos de la pasantía)	■						
5. Elaborar justificación de la pasantía. (Identificar autores referentes a temas de calidad)		■					
6. Diseñar Marco conceptual. (Glosario de términos)			■				
7. Diseñar Marco geográfico. (Ubicación de la empresa)			■				
8. Diseñar Marco histórico. (Historia de la empresa, historia de la calidad)			■				
9. Diseñar Marco teórico. ( Citar autores importantes en temas de calidad)				■			
10. Desarrollo de la pasantía. (Política, objetivos de calidad, caracterización de procesos, matriz de riesgos, matriz de objetivos, procedimientos, perfiles de cargo etc.)					■		
11. Elaboración de las conclusiones						■	
12. Definir las recomendaciones finales						■	
13. Elaboración lista de figuras							■
14. Añadir lista de tablas							■
15. Añadir lista de anexos							■

Ilustración 7. Cronograma de actividades diseño sistema de gestión de calidad Crazy Sport

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DISEÑO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CRAZY SPORT					
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5
1. Elaborar cronograma					
2. Diagnóstico de la empresa					
2.1. Diseñar matriz DOFA					
2.2. Diseñar matriz MEFI					
2.3. Diseñar matriz MEFE					
3. Definir partes interesadas					
3.1. Elaborar matriz de interesados					
4. Diseñar política de calidad					
5. Definir el alcance del sistema de gestión de calidad					
6. Realizar caracterización de procesos					
7. Elaborar matriz de riesgos y oportunidades					
8. Elaborar acta de compromisos de la alta dirección frente al sistema de gestión de calidad.					
9. Realizar matriz de objetivos e indicadores.					
10. Realizar encuesta.					
11. Diseñar cronograma de mantenimiento preventivo de las maquinarias.					
12. Elaborar procedimiento (control de documentos) con su respectivo formato.					
13. Elaborar procedimiento de confección, corte, terminado y empaque con sus formatos.					
14. Elaborar procedimiento de selección, contratación, inducción, entrenamiento, liquidación con formatos.					
15. Elaborar procedimiento de salidas no conformes.					
16. Elaborar procedimiento de satisfacción.					
17. Elaborar procedimiento de auditorías internas.					
18. Elaborar procedimiento de acciones correctivas o de mejora con sus formatos.					
19. Elaboración y actualización de listado maestro de documentos					

### **3. Capítulo 1. Diagnóstico de la empresa.**

#### **3.. Descripción de la empresa**

Nombre de la empresa: CRAZY SPORT

Actividad económica de la empresa: 1420 (Fabricación artículos de piel)

Número de empleados: 14

#### **3.1. Misión**

CRAZY SPORT busca la satisfacción de las necesidades de sus clientes a través de la confección de dotaciones para empresas, contando con tecnología de punta y un capital humano altamente capacitado, que genera rentabilidad para todas las partes interesadas.

#### **3.1.2. Visión**

CRAZY SPORT será reconocida nacional e internacionalmente en el año 2020 por la calidad de sus productos, convirtiéndose así en un importante proveedor de grandes empresas y así posicionar su marca en el mercado.

#### **3.1.3. Filosofía**

Implementamos tecnología en nuestros procesos con el objetivo de mejorar y mantener un excelente nivel de calidad en nuestro producto, satisfaciendo las demandas de nuestros clientes y consumidores.

#### **3.1.4. Valores corporativos**

- ✓ Servicio
- ✓ Compromiso y pertenencia
- ✓ Innovación y dinamismo
- ✓ Calidad
- ✓ Trabajo en equipo

#### **3.1.5. Responsabilidad social**

CRAZY SPORT con su maquinaria contribuye al medio ambiente ya que esta cuenta con una tecnología que ayuda a disminuir el consumo de energía en sus operaciones, como también realiza inclusión social al contratar madres cabeza de hogar que operan en las instalaciones.



### **3.2. Diagnóstico de la empresa**

Para conocer el contexto de la organización se ha tomado la decisión de realizar matrices de planeación estratégica con el fin de identificar los factores claves con los cuales cuenta la empresa.

De esta manera se decide realizar la matriz DOFA (tabla 4) La cual me diagnostica en tiempo real el estado de la empresa, además permite identificar oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas. Lo que conlleva a tener una visión general de la organización convirtiéndose en una herramienta que permite la toma de decisiones y la creación de estrategias que contribuirán con la mejora continua de la organización.

**Análisis Matriz MEFI (tabla 6):** El resultado obtenido de 3.02 en la matriz hace referencia a que la organización tiene recursos internos que le permiten competir en un mercado, aunque se hace necesario trabajar en nuevas estrategias para hacer que la empresa mejore continuamente en todos sus ámbitos internos.

**Análisis Matriz MEFE (tabla 7):** El resultado obtenido de 2.71, indica que la organización se adapta con facilidad a los cambios del entorno económico y cumple con los requisitos pese a estos cambios.

### 3.2.1. Matriz DOFA

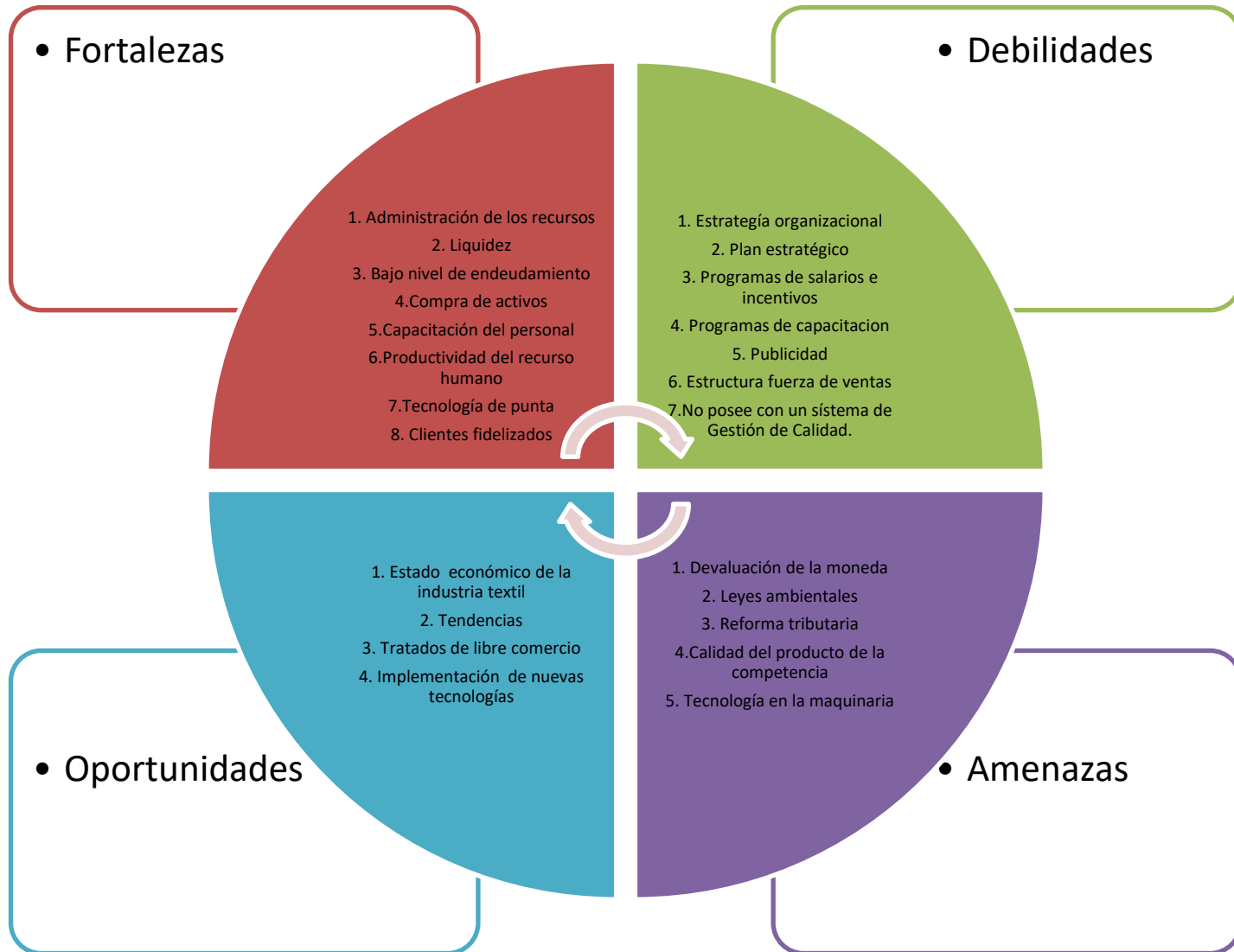


Tabla 4. Matriz DOFA CRAZY SPORT

### 3.2.2. Estrategías

ANÁLISIS INTERNO/ANÁLISIS EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar las tendencias del mercado actual, para que la empresa elabore nuevos diseños y su portafolio de productos sea más diversificado y no solo se centre en el sector de dotaciones.</li> <li>2. Ofrecer los productos a empresas extranjeras de esta manera internacionalizar la marca y abarcar un mercado extranjero.</li> <li>3. Implementar tecnología de vanguardia en los sistemas y procesos internos de la empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Diseñar un sistema de gestión de calidad</b></li> <li>2. Diseñar una tienda virtual dentro de la página web de la empresa con el fin de ofrecer nuevos canales de venta para nuestros clientes.</li> <li>3. Organizar capacitaciones al personal sobre las nuevas tendencias del mercado.</li> <li>4. Hacer procesos de exportación de nuestros productos, para abarcar nuestro mercado.</li> </ol>
<b>AMENAZAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer alianzas con proveedores de alta calidad pero que a su vez tengan precios competitivos y un alto nivel de respuesta de acuerdo a los pedidos.</li> <li>2. Hacer benchmarking tecnológico con las empresas del sector para identificar que maquinarias están usando y de esta manera implementar iguales o mejores maquinarias.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear grupo de ventas especializado encargado de promocionar los productos que fabrica la empresa.</li> <li>2. Implementar estrategias de publicidad, como página web, fanpage, instagram, canal de YouTube. Con el objetivo de dar a conocer la marca de la empresa.</li> </ol>

Tabla 5. Estrategias DOFA CRAZY SPORT

### 3.2.3. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS								
CRAZY SPORT								
AREAS	IMPORTANCIA DEL AREA	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	TOTAL	OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA	
GERENCIA	15%	ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS	6%		3	0.18	La empresa cuenta con un excelente manejo de los recursos	
		PLAN ESTRATEGICO	4%		2	0.08	no cuenta con plan estrategico	Mediante las matricas respectivas realizar el plan estrategico
		ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	5%		2	0.1	No tiene una estrategia clara y definida	Definir la estrategia correcta para la empresa
FINANZAS	15%	LIQUIDEZ	5%		3	0.15	Tienen excelente flujo de efectivo para cumplir con sus obligaciones	
		INVENTARIOS EN EXISTENCIA	3%		4	0.12	no hay inventarios en existencia porque trabajan a orden de inventaros	
		ENDEUDAMIENTO	5%		3	0.15	El nivel de endeudamiento es bajo	
		COMPRA DE ACTIVOS	2%		3	0.06	Hace la compra de activos necesarios para sus procesos	
RECURSOS HUMANOS	20%	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	6%		4	0.24	Su capital humano esta altamente capacitado en los procesos de produccion	
		PROGRAMAS DE SALARIOS E INCENTIVOS	4%		2	0.08	Tan solo se pagan el salario legal vigente mas no existen incentivos	Proponer planes de incentivos a los empleados con excelente rendimiento
		PRODUCTIVIDAD DE RECURSOS HUMANOS	6%		3	0.18	Alta productividad en la entrega de pedido a tiempo	
		PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	4%		2	0.08	No existen programas de capacitacion adicionales	Programas de capacitacion mensuales
INNOVACION	5%	TECNOLOGÍA DE PUNTA	5%		4	0.2	Instalacion de maquinarias con tecnologias de ahorro	
OPERACIONES	25%	PROVEEDORES DE CALIDAD	5%		4	0.2	Los proveedores son seleccionados por precio y calidad en las materias primas	
		EJE AMBIENTAL	5%		3	0.15	Uso eficiente de las maquinarias	
		INSTALACION DE MAQUINARIA EFICIENTE	10%		3	0.3	Maquinaria que reduce tiempo en procesos manuales	
		GESTION DE CALIDAD	5%		3	0.15	La empresa cuenta con politica de calidad	
MERCADEO	5%	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS.	4%		3	0.12	Gama de productos identificada por parte d ela compañía	
		PUBLICIDAD	1%		2	0.02	Solo es publicidad voz a voz no cuentan con mas medios de publicidad	Crear pagina web y publicidad a traves de redes sociales
LOGISTICA	5%	LOGISTICA ELABORADA POR LOS CLIENTES	5%		4	0.2	Ahorro de costos logísticos ya que el transporte de mercancías es elaborada por los mismos clientes	
VENTAS	10%	PORTAFOLIO DE CLIENTES FIDELIZADOS	5%		3	0.15	Clientes identificados que adquieren los productos de las compañía	
		NIVEL DE SERVICIOS	3%		3	0.09	Alto nivel de servio en cuanto a los tiempos de espera de los pedidos	
		ESTRUCTURACION FUERZA VENTAS	2%		1	0.02	Solo tienen un vendedor	Ampliar en numero los vendedores de la compañía.
TOTALES	100%		100%			3.02		

Tabla 6. Matriz MEFI CRAZY SPORT

### 3.2.4 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS								
EMPRESA CRAZY SPORT								
AREAS	IMPORTANCIA DEL AREA	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	VALUACIÓN	TOTAL	OBSERVACIONES	PLAN ESTRATEGICO A SEGUIR	
ECONÓMICO	20%	ESTADO ECONOMICO DE LA INDUSTRIA	6%		3	0.18	Intervencion el el PIB anual	Intervencion del PIB anual
		DEVALUACION DE LA MONEDA	5%		2	0.1	Perdida del poder adquisitivo de la moneda para la compra o consumo de recursos	Distribuir los productos a nivel internacional
		INGRESO PERCAPITA	4%		1	0.04	Nivel de ingreso monetario con el que cuentan cada una de las personas	Alianzas estrategicas con proveedores para reduci costos y de esta manera el precio se acoequible
		TASAS DE INTERES	5%		2	0.1	Factor para la toma de decision sobre endeudamiento y adquisicion de creditos	Determinar costos beneficios a la hora de adquisicion de creditos para financiamiento
SOCIAL	15%	TENDENCIAS	15%		4	0.6	Cambio en las expectativas y consumo e los clientes	
POLÍTICO	20%	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	7%		4	0.28	Oportunidades de exportacion e importacion gracias a los bajos gravamenes arancelarios	
		LEYES AMBIENTALES	3%		2	0.06	normativa que regula el desarrollo de las actividades industriales	Implementacion de normativas que cumplan con los criterios ambientales nacionales
		REFORMA TRIBUTARIA	7%		2	0.14	Políticas establecidas para recolectar recursos para la inversion publica	Alianzas con proveedores para reduccion de costos
		NORMAS LABORALES	3%		2	0.06	Normativa que reguala los derechos y deberes de los empleados	Aplicar las normativas necesarias para el cumplimiento de los derechos de los empleados
COMPETITIVO	20%	CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA	5%		2	0.1	Seguir estandares de calidad	Hacer control y seguimiento de la calidad de los productos de la empresa
		PRECIO DE VENTAS DEL MERCADO	5%		1	0.05	Precios competitivos en el mercado	Estipular precios de acuerdo a los de la competencia
		TECNOLOGIA EN LA MAQUINARIA	4%		1	0.04	Nuevas tecnologias para el ahorro de tiempos y costos en los procesos	Instalar maquinaria eficiente para los procesos de produccion
		MARKETING	6%		1	0.06	Medio por el cual se atraen clientes e inversionistas	Crear medios de publicidad economicos y de facil acceso para los clientes
TECNOLÓGICO	15%	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGIAS	15%		4	0.6	Maquinaria enfocada en la optimizacion de energia y tiempo en procesos	
GEOGRAFICO	10%	ACCESIBILIDAD VIAL	10%		3	0.3	Factor para determinar los costes logistica	
TOTALES	100%		100%			2.71		

Tabla 7. Matriz MEFE CRAZY SPORT.


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

#### 4. Capítulo 2. Desarrollo manual de calidad

MANUAL DE CALIDAD  
ISO 9001:2015.

CONTROL DE CAMBIOS			
Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Revisión inicial	07/10/2018	1	Wilmer Andrés Robayo

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

#### **4.1 Presentación de la organización**

CRAZY SPORT es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir, hace parte del sector secundario de la economía y centra su actividad primordialmente en el sector de dotaciones empresariales.

Se encuentra identificada con el NIT 79938104-1, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. en la localidad de Engativá en el barrio Santa Helenita en la calle 72 A #70F -39A.

##### **4.1.1 Objeto y campo de aplicación**

CRAZY SPORT Decide diseñar este manual de calidad con el objetivo principal, de reestructurar sus procesos para satisfacer las necesidades del cliente, por tal motivo se basa en la ISO 9001:2015, ya que dicta las directrices para volver el objetivo realidad.

A lo largo del manual de calidad se evidenciara el cumplimiento de la norma y también se evidenciara por medio de los documentos anexos a este.

El alcance del sistema de gestión de calidad es:

**“FABRICACIÓN DE DOTACIONES PARA EL SECTOR EMPRESARIAL”**


#### **4.2. Contexto de la organización**

##### **4.2.1 Comprensión de la organización y su contexto**

Crazy Sport fue fundada en 1980 bajo el nombre de Alher´s creado por dos socios que se dedicaban inicialmente a la confección y venta de camisas formales e informales para hombre. Durante 4 años Alher´s mantuvo el mismo funcionamiento pero en 1984 se crea una segunda empresa por uno de los socios con el nombre de camisas Genial´s que funciono independientemente.

En 1992 por un nuevo rumbo de gerencia camisas Genial´s cambia su razón social por Crazy Sport continuando con el servicio de confección de camisas por satélite con una producción mensual de 3000 unidades.

Crazy Sport en un lapso de 6 años comenzó a reconocerse en el mercado por la excelencia en sus productos, por esta razón se fueron incorporando más clientes que sirvieron como base para una nueva

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

expansión con nuevos requerimientos que exigía el mercado, otorgando una gran ventaja puesto que hoy en día incremento su capacidad de producción a 7500 unidades mensuales teniendo un crecimiento sostenido a través de los años.

#### **4.2.2 Misión**

CRAZY SPORT busca la satisfacción de las necesidades de sus clientes a través de la confección de dotaciones para empresas, contando con tecnología de punta y un capital humano altamente capacitado, que genera rentabilidad para todas las partes interesadas.

#### **4.2.3. Visión**

CRAZY SPORT será reconocida nacional e internacionalmente en el año 2020 por la calidad de sus productos, convirtiéndose así en un importante proveedor de grandes empresas y así posicionar su marca en el mercado.

#### **4.2.4. Filosofía**

Implementamos tecnología en nuestros procesos con el objetivo de mejorar y mantener un excelente nivel de calidad en nuestro producto, satisfaciendo las demandas de nuestros clientes y consumidores

#### **4.2.5. Valores corporativos**

- ✓ Servicio
- ✓ Compromiso y pertenencia
- ✓ Innovación y dinamismo
- ✓ Calidad
- ✓ Trabajo en equipo

#### **4.2.6. Responsabilidad social**

CRAZY SPORT con su maquinaria contribuye al medio ambiente ya que esta cuenta con una tecnología que ayuda a disminuir el consumo de energía en sus operaciones, como también realiza inclusión social al contratar madres cabeza de hogar que operan en las instalaciones.

Para conocer el contexto de la organización hemos decidido realizar una matriz DOFA, de esta manera conoceremos los aspectos más positivos interna y externamente, y de ahí buscar estrategias para el crecimiento de la empresa.




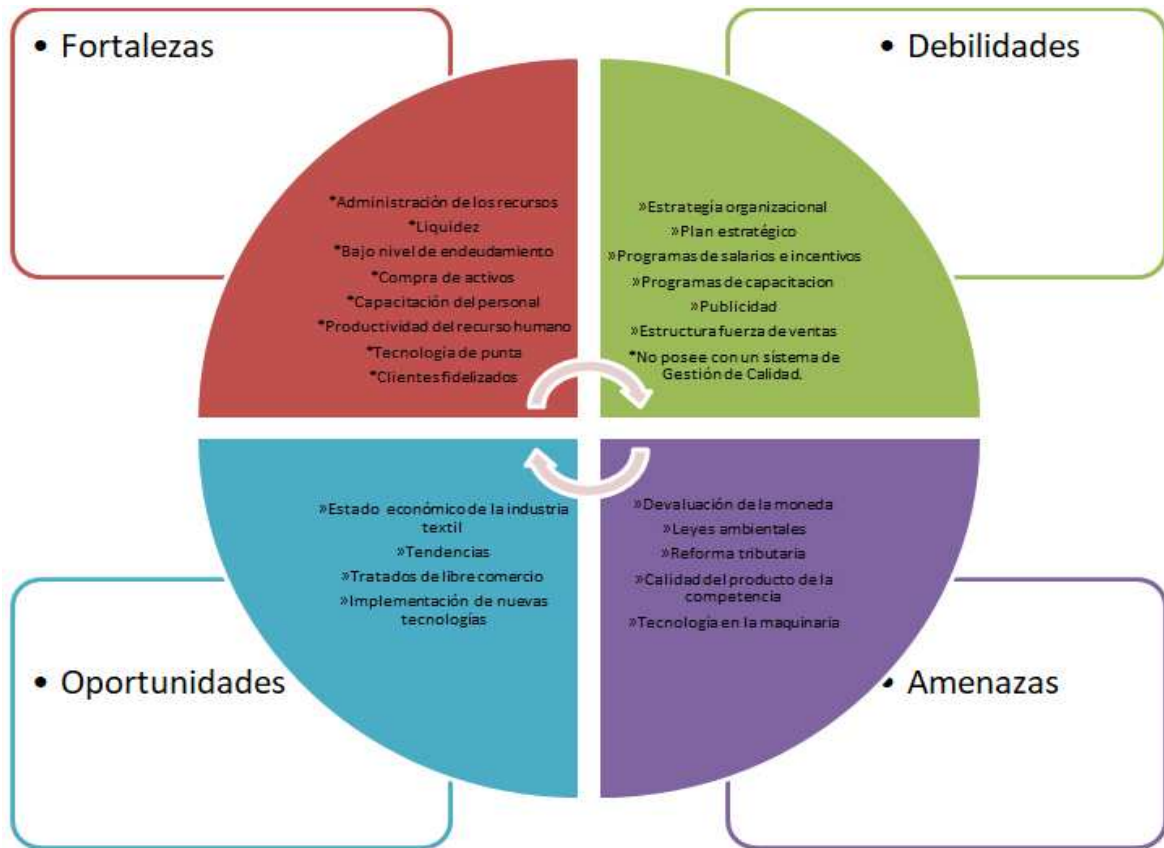
			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Ilustración 8. MATRIZ DOFA- CRAZY SPORT



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



			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Ilustración 9. MATRIZ DE ESTRATEGÍAS- CRAZY SPORT

ANÁLISIS INTERNO/ANÁLISIS EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluar las tendencias del mercado actual, para que la empresa elabore nuevos diseños y su portafolio de productos sea más diversificado y no solo se centre en el sector de dotaciones.</li> <li>*Ofrecer los productos a empresas extranjeras de esta manera internacionalizar la marca y abarcar un mercado extranjero.</li> <li>*Implementar tecnología de vanguardia en los sistemas y procesos internos de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar una tienda virtual dentro de la página web de la empresa con el fin de ofrecer nuevos canales de venta para nuestros clientes.</li> <li>*Organizar capacitaciones al personal sobre las nuevas tendencias del mercado.</li> <li>* Hacer procesos de exportación de nuestros productos, para abarcar nuestro mercado.</li> <li>*Diseñar un sistema de gestión de calidad.</li> </ul>
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Hacer alianzas con proveedores de alta calidad pero que a su vez tengan precios competitivos y un alto nivel de respuesta de acuerdo a los pedidos.</li> <li>*Hacer benchmarking tecnológico con las empresas del sector para identificar que maquinarias están usando y de esta manera implementar iguales o mejores maquinarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Crear grupo de ventas especializado encargado de promocionar los productos que fabrica la empresa.</li> <li>*Implementar canales de publicidad, como página web, fanpage, instagram, canal de YouTube. Con el objetivo de dar a conocer la marca de la empresa.</li> </ul>

Después de analizar el estado de la empresa por medio de la matriz DOFA, se decide realizar una matriz MEFI (matriz de evaluación de factores internos) la cual puede encontrarse en el apartado número 1.2.3 Matriz MEFI Crazy Sport, evaluando las áreas más importantes de la organización: gerencial o estratégica, finanzas, recursos humanos, innovación y operaciones, distribución. Se hace de esta manera ya que permitirá identificar estrategias por área. También fue de vital importancia hacer un análisis externo de la organización más minucioso y se realizó por medio de la matriz MEFE (Matriz de evaluación de factores externos). La cual podrá encontrarse en el numeral 1.2.4 Matriz MEFE Crazy Sport.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

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

A continuación, se mostrará nuestro stakeholders o partes interesadas, los cuales debido a la actividad económica de la empresa se ven directamente influenciados, donde nuestro principal stakeholders es el cliente, ya que siempre se busca la satisfacción de sus necesidades. Para identificarlos se decide realizar una matriz de interesados.

Ilustración 10. MATRIZ DE INTERESADOS.



De acuerdo a los cuadrantes de la matriz de interesados es necesario dividir los stake-holders de acuerdo a su nivel de interés e influencia dentro de la organización. Por tal motivo se realiza una nueva matriz con cada parte interesada ubicada en el cuadrante correspondiente.


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Ilustración 11. MATRIZ INTERESADOS- CRAZY SPORT



Después de identificar las partes interesadas de Crazy Sport, se procede a identificar los requisitos de cada parte interesada, por medio de la siguiente tabla.


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 8. STAKEHOLDER-CLIENTE

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	CLIENTE				
TIPO	Externo				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Satisfacer los requerimientos del cliente en el menos tiempo posible.	Mucho interés	Poca influencia	*Adquieran nuestros productos constantemente.	*Adquieran productos de la competencia *Finalicen contratos de producción *Liquidación de empresa. *Incumplimiento en órdenes de pago	*Ofrecer productos de altísima calidad a un precio competitivo
<b>Conclusiones:</b> Al cliente se le debe entregar un producto de óptima calidad a su vez se le debe fidelizar a través de las promociones o de los servicios post venta que realice la empresa					


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 9.  
STAKEHOLDER-INVERSIONISTAS.

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	INVERSIONISTAS				
TIPO	INTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Generar rentabilidad tanto para la empresa como para el inversionista	Mucho interés	Mucha influencia	*Apalancamiento financiero a través de capital monetario o físico.	*Quitar apoyo financiero	
<b>Conclusiones:</b> Los ingresos deben ser mayores a los egresos, a su vez que el nivel de endeudamiento sea bajo.					


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 10. STAKEHOLDER-PROVEEDORES

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	PROVEEDORES				
TIPO	EXTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Hacer alianzas estratégicas con proveedores, que ofrezcan productos y servicios de alta calidad.	Mucho interés	Mucha influencia	*Reducción en precios de productos y servicios  *Portafolio personalizado  *Convertirse en proveedor de última instancia.	*El tipo de pago sea contra entrega y no existan plazos.  *Constante incremento en los productos o servicios.	*Generar acuerdos y contratos, donde ambas partes salgan beneficiadas.
<b>Conclusiones:</b> La empresa debe buscar los proveedores que estén certificados en calidad de esta manera se infiere que sus productos son de óptima calidad, se buscan costos bajos.					


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 11. STAKEHOLDER-EMPLEADOS

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	EMPLEADOS				
TIPO	INTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Generar un ambiente de trabajo ergonómico para todos los empleados y a su vez desarrollo de actividades de bienestar.	Mucho interés	Mucha influencia	*Aumento de la productividad *Creación de grupos formales e informales que beneficien el desarrollo de la empresa. *Generación de ideas de innovación.	*Creación de sindicatos. *Inconformidad con los beneficios y salarios. *Baja productividad	*Jornadas de innovación. *Jornadas de bienestar *Capacitación en cada uno de los procesos y estrategias empresariales.
<b>Conclusiones:</b> Es importante que a los empleados se les cumpla con lo establecido por la norma en cuanto a liquidación de nómina por otra parte debe ser capacitado y entrenado sobre sus labores a desempeñar.					




			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 12. STAKEHOLDER-COMPETIDORES

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	COMPETIDORES				
TIPO	EXTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Ofrecer productos con un grado alto de calidad, de esta manera posicionarlo en el mercado y abarcar gran parte del mercado de la competencia.	Poca interés	Poca influencia	*Competencia sana	*Disminución de precios de venta, inferior a los del mercado  *Ampliación de canales de venta	*Crear un holding financiero con los competidores más importantes  *Benchmarking con los mejores del sector.
<b>Conclusiones:</b> La empresa debe igual los precios de acuerdo al mercado, no puede hacer publicidad engañosa de sus competidores, no debe tratar de robar información relevante sobre estrategias corporativas de la competencia.					


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 13. STAKEHOLDER-GOBIERNO

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	GOBIERNO				
TIPO	EXTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Presentar todas las declaraciones de impuestos, pertinentes al calendario económico.	Poca interés	Mucha influencia	*Reducción en el pago de impuesto por pagos anticipados.	*Incremento en los aranceles al momento de importar o exportar alguna materia prima  *Reformas tributarias que afecten el sector textil	
<b>Conclusiones:</b> La empresa debe cubrir todos sus impuestos de acuerdo a las operaciones financieras que realice. a su vez no debe comercializarse ni producir con productos descendientes del contrabando ya que de esta manera se evaden impuestos.					



			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>26/10/2018</b>	

Tabla 14. STAKEHOLDER-COMUNIDAD

MATRIZ DE STAKEHOLDER					
STAKEHOLDER	COMUNIDAD				
TIPO	EXTERNO				
Objetivo o resultados	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategias
			De impacto positivo	De impacto negativo	
Diseñar y ejecutar prácticas de responsabilidad social y ambiental, como a su vez incluir a nuestra organización capital humano.	Poco interés	Mucha influencia	*Hacer donaciones para el desarrollo de la actividad económica de la empresa.	*Denuncias por contaminación auditiva.	*Publicar en la página web de la empresa, ofertas laborales.  *Adquirir tecnología, para mitigar riesgos ambientales.
<b>Conclusiones:</b> Los procesos de producción dentro de la fábrica deben ser amigables con el medio ambiente y debe dejar la menor cantidad de desperdicios que perjudiquen el medio ambiente.					

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.**

La empresa Crazy Sport ha diseñado toda la documentación de un sistema de gestión de calidad para todos los procesos, de acuerdo a lo exigido por la norma ISO 9001:2015. Por tal hecho el alcance son todos sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se llevan adelante en la organización.

Para identificar cada uno de los procesos sobre los cuales regirá el sistema de gestión de calidad, se relaciona a continuación el mapa de procesos de la organización.

Es importante mencionar que Crazy Sport actualizara el sistema de gestión de calidad anualmente.


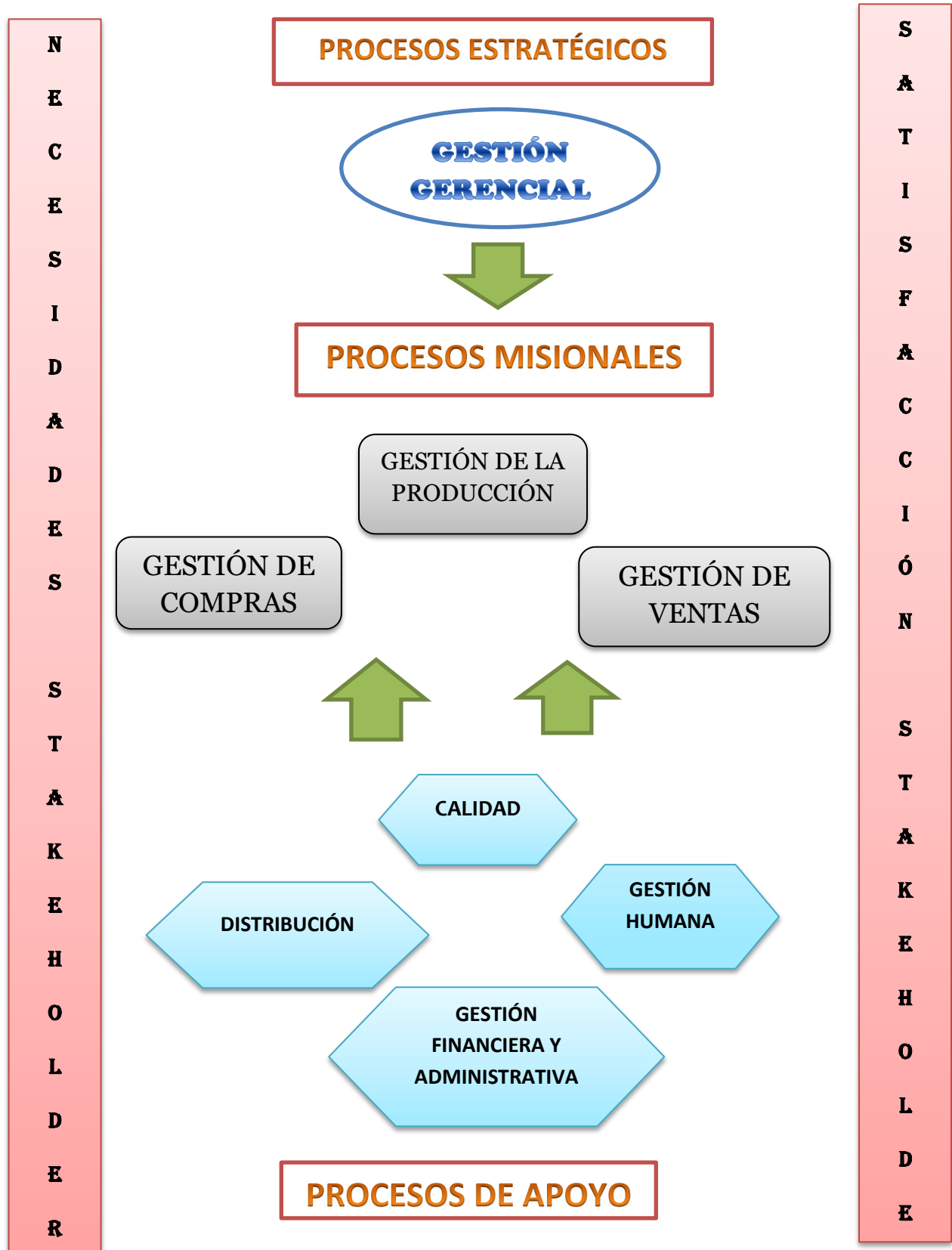

			
	MANUAL DE CALIDAD	Versión:	001
		Código:	CS-MC-001
	Fecha:	07/10/2018	

Ilustración 12. MAPA DE PROCESOS-CRAZY SPORT



			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.5. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.**

##### **4.5.1**

Crazy Sport implementara, mantendrá y mejorará su documentación del sistema de gestión de calidad, para cada proceso mencionado en el numeral 4.3 del manual de calidad. La empresa ha decidido crear la caracterización de los procesos de producción y de talento humano, la cual se podrá observar en el anexo 1 (caracterización de procesos).

Los procesos de caracterización son los siguientes:

- a) Caracterización del proceso de producción. (CS-GP-C-01)
- b) Caracterización del proceso de talento humana (CS-GTH-C-01)
- c) Caracterización proceso administrativo y financiero (CS-GAF-C-01)
- d) Caracterización proceso de compras (CS-GC-C-01)
- e) Caracterización proceso de distribución (CS-GD-C-01)
- f) Caracterización proceso de ventas (CS-GV-C-01)

##### **4.5.2.**


Crazy Sport mantendrá la documentación del sistema de gestión de calidad para cada proceso, a través del presente manual y lo actualizara cada año.

#### **4.6. Liderazgo**

##### **4.6.1. Liderazgo y Compromiso**

##### **4.6.2. Generalidades**

La dirección estratégica de Crazy Sport en su compromiso con la implementación del sistema de gestión de calidad ha creado una política de calidad la cual se puede observar en el anexo 2 (Política de calidad) (CS-GAF-PDC-F-01)

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

Como parte estratégica para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad se ha creado el acta de compromisos por parte de la alta dirección, el cual puede encontrarse en el anexo 3 (acta de compromiso de la alta dirección). (CS-GAF-ACAD-F-01)


La alta dirección debe impregnar en todos los empleados liderazgo y compromiso frente al sistema de gestión de calidad, por tal motivo es importante plasmar en los perfiles de cargo de cada empleado sin importar su nivel en la empresa, la necesidad de trabajar en pro del cumplimiento de la política y objetivos de calidad. Por tal motivo los perfiles de cargo podrán encontrarse en el anexo 4 (perfiles de cargo) de este manual.

- ✓ Perfil de cargo gerente general (CS-GTH-PGG-Pc-01)
- ✓ Perfil de cargo jefe de producción (CS-GTH-PJP-Pc-01)
- ✓ Perfil de cargo operario (CS-GTH-PCO-Pc-01)
- ✓ Perfil de cargo empacador (CS-GTH-PCE-Pc-01)
- ✓ Perfil de cargo cortador (CS-GTH-PCC-Pc-01)

Cuando Crazy Sport decida hacer un plan de implementación de la política de calidad, debe estar firmada y aprobada por los miembros de la alta dirección, además de llevar un seguimiento continuo de la misma. La alta dirección debe destinar recursos financieros para dicha implementación y podrá encontrarse en el anexo 5 (presupuesto)-(CS-GAF-P-Ma-01) de este manual. Y por último y no menos importante la alta dirección debe crear un comité de calidad que tendrá la función de comunicar todos los avances relacionados a la implementación del sistema de gestión de calidad a su vez como de nombrar a los líderes de cada proceso. Por medio de estas intervenciones de la alta dirección se espera una óptima implementación del sistema de gestión de calidad.

#### **4.6.3. Enfoque al cliente**

Crazy Sport, buscara frecuentemente cumplir los requisitos exigidos por parte del cliente, con el fin último de satisfacer sus necesidades y de esta manera fidelizar a los clientes. Para lograr esto es importante reconocer día tras días las nuevas necesidades del cliente y sus experiencias con los productos suministrados. Para identificarlo será necesario ofrecer servicios post venta y crear encuestas de

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

satisfacción donde el cliente nos cuente su experiencia. De esta manera el cliente se convierte en un foco estratégico de gran atención.

#### **4.7. Política.**

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

Crazy Sport para el diseño del sistema de gestión de calidad ha creado para toda la organización, una política de calidad la cual se encuentra en el anexo 2 (Política de Calidad) (CS-GAF-PDC-F-01) de este manual. Donde esta dicta las directrices principales para que el sistema de gestión de calidad cumpla los requerimientos de todas las parte interesadas. La política de calidad es:

“CRAZY SPORT, se compromete a garantizar la calidad en marco de la producción textil, utilizando insumos de calidad para generar un producto que conserve altos estándares, enfocado a la contribución con el medio ambiente mediante la implementación de tecnología en los procesos Y realizando alianzas estratégicas que permitan mejoras continuas en todas las áreas de la empresa, otorgando al cliente una respuesta eficiente frente a sus necesidades y contribuyendo al beneficio de todas las partes interesadas.”

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


La política de calidad de Crazy Sport se encontrara ubicada en carteles en cada una de las áreas productivas de la empresa, como en las áreas administrativas. Esta debe ser divulgada por medio de canales tecnológicos como lo es el correo electrónico de cada uno de los empleados, también será subida a la página web de la empresa para que todas las partes interesadas conozcan que la empresa se rige bajos los lineamientos de la ISO 9001:2015.

También se dará a conocer en cada una de las capacitaciones brindadas por parte de la alta dirección a sus empleados, el líder de cada proceso debe darla a conocer a todos sus subalternos.

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

Crazy Sport para dar a conocer y comunicar los roles, responsabilidades y autoridades que sus empleados tienen dentro de la organización. Decidió crear perfiles de cargo para cada puesto de trabajo que existe actualmente en la organización. Los perfiles de cargo se pueden encontrar en el anexo 4 (perfiles de cargo) de este manual, y son los siguientes:

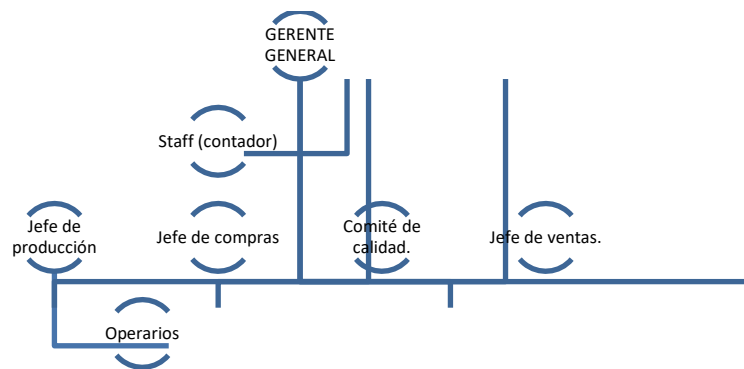


			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

- a) Perfil de cargo gerente general (CS-GTH-PGG-Pc-01)
- b) Perfil de cargo Jefe de producción (CS-GTH-PJP-Pc-01)
- c) Perfil de cargo operarias (CS-GTH-PCO-Pc-01)
- d) Perfil de cargo empacador (CS-GTH-PCE-Pc-01)
- e) Perfil de cargo cortador (CS-GTH-PCC-Pc-01)

La estructura productiva de Crazy Sport, está representada por el siguiente organigrama institucional.

Ilustración 13. Organigrama Crazy Sport.




## 4.8. Planificación

### 2.8.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Crazy Sport para identificar y mitigar los riesgos que traen consigo su actividad económica, ha realizado un análisis matricial por medio de la matriz DOFA, MEFI y MEFE, la cual puede relacionarse en el numeral 4.1 y 4.2 del presente manual, donde se identifica los posibles riesgos a los cuales está expuesta esta organización y todos sus Stakeholders.

Pero es importante aclarar que todo riesgo sin una medición es fácilmente olvidado, por ende la organización ha tomado la decisión de crear una matriz de riesgos la cual podrá usarse en todos los procesos descritos en el mapa de procesos. Este tipo de matriz permitirá mitigar tipos de riesgos como: riesgos laborales, riesgos reputaciones, riesgos ambientales, riesgos jurídicos, riesgos económicos y demás riesgos que puedan afectar el libre funcionamiento de la empresa.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

Esta matriz puede encontrarse en el anexo 6 (Matriz de riesgos). (CS-GAF-ER-Ma-01)

#### **4.9. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

##### **4.9.1**

Para el perfecto desarrollo del sistema de gestión de calidad, se ha tomado como base la política de calidad, y es de ahí donde nacen los objetivos de calidad; los cuales se encontraran en el anexo 7 (despliegue de objetivos de calidad) (CS-GAF-DO-F-01) de este manual.

La alta dirección debe comunicar a todos sus empleados cada uno de los objetivos de calidad, por los diferentes medios de comunicación utilizados por la organización. Por esto es importante que estén documentados digital o físicamente.

##### **4.9.2**


Crazy Sport ha diseñado una serie de objetivos, los cuales serán medidos por medio de unos indicadores, donde se fija el nombre del indicador, la formula correspondiente, la meta mínima y máxima de cada indicador, la frecuencia, el responsable a que proceso pertenece y cuál será la fuente de información. Esta matriz puede encontrarse en el anexo 7 (despliegue de objetivos de calidad- CS-GAF-DO-F-01) de este manual.

Todos los objetivos deben ser evaluados por parte de la alta dirección constantemente, para verificar su estado de cumplimiento.

#### **4.10. Planificación de los cambios**

Para gestionar un proceso de cambio Crazy Sport decidió crear un formato para llevar a cabo la gestión de planificación de cambios.

El formato se encuentra en el anexo 8 (planificación de cambios) (CS-GP-PC-F-01) de este manual.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.11. Apoyo**

##### **4.11.1 Recursos**

##### **4.11.2. Generalidades**

Crazy Sport ha diseñado crear un matriz de presupuesto, en la cual se relaciona el costo y mantenimiento que tiene la implementación del sistema de gestión de calidad. Dicho costo de implementación debe ser aprobado por la alta dirección. Esta matriz se puede encontrar en el anexo 5 (presupuesto) (CS-GAF-P-Ma-01)) del presente manual.

La organización debe actualizar anualmente la matriz de presupuesto, de acuerdo a las variaciones del precio del mercado.

##### **4.11.3. Personas**


Crazy Sport ha documentado cada uno de los procesos y procedimientos relevantes al recurso humano, dentro de los cuales podremos encontrar en este manual en el anexo 1 (caracterización de procesos), además de esto ha diseñado los perfiles de cargo que se encuentran en el anexo 4 (perfiles de cargo), de cada uno de los puestos de trabajo con los cuales cuenta la empresa y aparte de este ha diseñado los procedimientos de selección, contratación, entrenamiento, liquidación, inducción y capacitación, estos se encontraran en el anexo 9 (procedimientos gestión humana) del presente manual junto con sus respectivos formatos.

##### **4.11.4. Infraestructura**

Crazy Sport tiene a su disposición la infraestructura idónea para realizar todos sus procesos productivos y administrativos, esto puede evidenciarse en el anexo 10 (infraestructura) (CS-GAF-I-F-01) Tiene además tecnología de punta dentro de sus instalaciones y cuenta con un formato de mantenimiento preventivo de maquinarias el cual puede encontrarse en el anexo 11 (mantenimiento preventivo de maquinarias) (CS-GAF-PMM-PR-01), así como el listado de toda la maquinaria con la que cuenta la empresa, y la ficha técnica de cada máquina.

##### **4.11.5. Ambiente para la operación de procesos**

Crazy Sport brinda a todos sus empleados un espacio idóneo, para realizar sus labores diarias, dotándoles de maquinaria en estados óptimos de calidad, además de puestos de trabajos cómodos e higiénicos aunque para identificar inconformidades por parte de su personal ha diseñado una encuesta de

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

medición del ambiente de trabajo, la cual podrá encontrarse en el anexo 12 (Encuesta medición del ambiente) (CS-GTH-EMA-F-01)

#### **4.11.6. Recursos de seguimiento y medición**

Dentro de los recursos de seguimiento y control con los cuales cuenta Crazy Sport podremos mencionar la matriz de despliegue de objetivos, está ubicada en el anexo 7 (despliegue de objetivos de calidad) (CS-GAF-DO-F-01), por medio de la cual se evaluara periódicamente los avances de la implementación del sistema de gestión de calidad.

Todos los avances y resultados de cada uno de los objetivos de calidad deben ser documentados y alimentados dentro del manual de calidad, de manera física o digital. De esta manera se cumplirá los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

#### **4.11.7. Conocimiento de la organización**


Dentro de los requerimientos de la norma, es indispensable que la empresa tenga conocimiento de sí misma. Por tal motivo es necesario que la empresa tenga un procedimiento de requisitos legales, de los cuales deben tener conocimiento para su óptimo funcionamiento. Podrá encontrarse en el anexo 13 (procedimiento de requisitos legales).

Cabe destacar que este procedimiento cuenta con un formato, con las legislaciones más importantes que la empresa debe acobijarse, para no incurrir en ningún tipo de riesgo y por ende no caiga en sanciones económicas, el formato se encuentra en el anexo 13 (formato de requisitos legales) (CS-GAF-PRL-PR-01).

#### **4.12. Competencia**

Crazy Sport ha establecido las competencias de todos sus empleados a través de los perfiles cargo, que a cada uno de ellos se le será compartido, los perfiles de cargo se encuentran en el anexo 4 (perfiles de cargo).

Para que los productos que oferte la empresa sean de óptima calidad, la empresa brindara a sus empleados capacitaciones regulares para que adquieran aún más conocimientos y habilidades en su labor diaria. Este tipo de capacitaciones se registraran en el formato de capacitaciones y además en las

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

evaluaciones reglamentarias de esas capacitaciones, se encontrara en el anexo 9 (procedimientos de gestión humana).

Crazy Sport siempre debe tener documentada la información de cada una de las capacitaciones de manera física o virtual, ya que será de gran importancia reconocer las habilidades de todos los empleados de la organización.

#### **4.13. Toma de conciencia**

Crazy Sport debe lograr en todos sus empleados un estado de compromiso y pertenencia con el sistema de gestión de calidad, por tal motivo la alta dirección debe dar a conocer la política y los objetivos de calidad, así como las demás información pertinente para cada cargo.

Para lograr esto, se decide dar capacitación sobre el sistema de gestión de calidad a todos los empleados y esta se hará mensualmente como se evidencia en el presupuesto. De esta manera los empleados tendrán conocimiento de todo lo referente al sistema como todas sus actualizaciones.


Cabe resaltar que es de obligatorio cumplimiento todos los procedimientos establecidos en este manual, ya que estos conducirán al logro de los objetivos.

#### **4.14. Comunicación**

Crazy Sport se compromete, por medio de su comité de calidad a mantener a todas las áreas de la empresa actualizada en todo lo referente al sistema de gestión de calidad, todas modificaciones o actualizaciones al sistema serán informadas por medio de las capacitaciones anteriormente nombradas, o por medio de correo electrónico o también a través de los líderes de proceso de cada área, quienes tendrá la potestad de comunicar algún cambio y tomara registro fotográficos de dichas comunicaciones.

Para dar una oportuna comunicación se ha creado el procedimiento de comunicación el cual se encuentra en el anexo 14 (procedimiento de comunicación) (CS-GAF-PDC-PR-01).

Crazy Sport deberá documentar toda la información recolectada para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.15. Información documentada**

##### **4.15.1. Generalidades**

Crazy Sport cumpliendo los lineamientos de la norma, se compromete a mantener documentado todo el sistema de gestión de calidad después de su implementación, por tal motivo ha definido los procedimientos necesarios y ha hecho la creación de formatos necesarios para tal registro y documentación. De igual manera para consolidar los documentos existentes ha creado el listado maestro de documentos internos y externos. Este puede verse en el anexo 15 (procedimiento control de documentación) (CS-GAD-CDD-PR-01)

Cabe destacar que este ítem de la norma es muy importante para la correcta implementación del sistema de gestión, y para tal propósito se decide crear el procedimiento de control de documentación el cual podrá encontrarse en el anexo 15 (procedimiento control de documentación) (CS-GAD-CDD-PR-01). Además de esto fue necesario crear un formato de creación y actualización de documentación.

##### **4.15.2 Creación y actualización**


Crazy Sport en cada documento de cualquiera de sus áreas de negocio ha diseñado un encabezado que contendrá dentro de él la siguiente información; logo de la empresa, nombre de documento, página, versión, código y fecha, esto se hace principalmente para diferenciar cada procedimiento o formato.

La documentación será encontrada en este manual de calidad, también se hará un archivo digital guardado en una memoria y en el computador principal de la compañía, a su vez se compartirá en el correo corporativo de la empresa, de esta manera se resguarda la información aquí detallada.

##### **4.15.3 Control de la información documentada**

Para Crazy Sport lo más importante y para que todo su talento humano conozca lo referente al sistema de gestión de calidad, debe mantener disponible y actualizada toda la información. Para hacer esto realidad es indispensable que todo el personal cuente con correo electrónico preferiblemente Gmail de esta manera será compartido con todos ellos todo tipo de actualizaciones a los procedimientos, formatos, caracterizaciones y demás documentación de importancia.

Este control se llevara a través del listado maestro de documentos, que es el formato que nos permite identificar cada uno de los documentos existentes del dentro del sistema de gestión de calidad,

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

cabe aclarar que los documentos no podrán ser editados por los empleados, lo único que podrán hacer es adaptarlo a sus puestos de trabajo y necesidades, la única persona que puede hacer actualizaciones a formatos y demás es el líder de proceso o el líder del comité de calidad esto con la respectiva aprobación de la alta dirección.

Toda actualización o modificación que se le haga al documento debe ser informada a todas las áreas de la empresa, además de registrar la respectiva eliminación de documentos del archivo de drive. Es importante que los empleados entren periódicamente (mensualmente) a dicho archivo con el fin de estar actualizado para posibles auditorías.

#### **4.16. Operación**

##### **4.16.1. Planificación y control operacional**

Crazy Sport debe asegurar que tiene los recursos necesarios para desarrollar íntegramente todos sus procesos; de esta manera oferte a sus clientes servicios y productos de calidad, que cumplan con cada uno de los requerimientos exigidos por el mismo. Además de satisfacer las necesidades todas las partes interesadas.


Dentro de este documento se ha hecho aclaración sobre los recursos que piensa destinar Crazy Sport para su idóneo funcionamiento. Explícitamente en los numerales (4.4, 51.2., 6.3, 7.1, 7.5.1).

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

###### **4.16.2.1. Comunicación con el cliente**

Crazy Sport, enfocada en la satisfacción de las necesidades de los clientes, ha diseñado un portafolio de productos y servicios. Por medio del cual el cliente identifique los productos que ofrece la compañía, dentro del manual en el anexo 16 (portafolio de productos) (CS-GV-PDP-F-01), podrá encontrarse dicha información.

El cliente como parte vital de nuestra organización, tendrá la posibilidad de hacernos llegar sus diferentes sugerencias, quejas y reclamos. Sobre los productos o servicios ofrecidos, se hace esto con el fin de identificar acciones de mejora y evitar así el riesgo de perder clientes y no solo eso de caer en un Voz a voz negativo para la empresa. Para tal fin Crazy Sport ha creado una encuesta de percepción por parte del cliente y podrá notarse en el anexo 17 (encuesta de satisfacción del cliente) (CS-GV-ESC-F-01)

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

Si dentro de la encuesta el cliente manifiesta alguna inconformidad se le debe dar prioridad para resolver todos sus requerimientos, de esta manera generamos fidelización del cliente hacia la organización.

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

En Crazy Sport identificar los requerimientos del cliente es parte fundamental para la continuidad del negocio. Por este hecho ha creado el formato de pedidos por parte del cliente que se podrá encontrar en el anexo 18 (formato de pedido) (CS-GP-FDP-F-01), en el cual el cliente estipula el diseño de producción, así como el tipo de tela a usarse, la cantidad de unidades dividida en sus respectivas tallas.

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

La alta dirección de Crazy Sport, tras las diferentes negociaciones y acuerdos realizados con los clientes se compromete a cumplir sus requerimientos estipulados en el formato de pedido, por ende la alta dirección reenvía al líder de proceso de producción esta orden de pedido y es el quien se encarga de que su equipo de trabajo cumpla con cada uno de los estándares exigidos por el cliente.

Para definir si el producto cumple con los estándares establecidos por el cliente, cada área debe suministrar los recursos necesarios, los cuales están estipulados en las caracterizaciones de proceso. Y el último cargo que se encarga de revisar cada producto es el empacador, es la persona que hará el último filtro y asegurará que el producto cumpla con todos los estándares de calidad.


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

Cuando el cliente quiera hacer un tipo de modificación, sobre el pedido Crazy Sport ha diseñado un formato de cambios y correcciones, para que él pueda hacer variaciones sobre su pedido. El cliente solo podrá hacer cambios sobre su orden antes de efectuarse la producción.

Es indispensable aclarar que el formato debe ser firmado y autorizado por el cliente, con el fin de evitar malentendidos a futuro. Al cliente se le otorgará una copia de ese formato y la original se quedará en la empresa y será distribuida inmediatamente al área de producción para que efectúe aquellas modificaciones u otras áreas de interés.

El formato de cambios y correcciones se encuentra en esta manual en el anexo 19 (formato de cambios y correcciones) (CS-GP-FC-F-01).



			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

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

##### **4.16.3.1. Generalidades**

Crazy Sport ha diseñado un procedimiento para la fabricación de los productos que el cliente le exige.

El procedimiento se puede encontrar en el anexo 20 (procedimiento de elaboración de productos) (CS-GP-PEP-PR-01) el presente manual.

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

Debe referirse al numeral 8.3.1.

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


Crazy Sport, ha definido que para empezar con la producción de algún modelo. El cliente debe diligenciar el formato de pedido que se encuentra en el anexo 18 (formato de pedido), de este manual. Debe enviarse al correo corporativo de la empresa o hacerlo llegar de manera física a nuestras instalaciones. Ante cualquier cambio que le cliente quiera efectuar sobre su pedido, Crazy Sport ha diseñado el formato de corrección que puede detallarse en el anexo 19 (formato de cambios y correcciones) (CS-GP-FC-F-01).

La empresa debe mantener toda esta información documentada, de esta, manera podrá evitar posibles inconvenientes sobre los pedidos que el cliente haya efectuado.

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

Crazy Sport para cumplir con las exigencias y requerimientos del cliente. Realiza un control y estudio exhaustivo del producto. Este control debe cumplir con todos los estándares establecidos por el cliente en la orden de pedido o formato de pedido anteriormente diligenciado por el mismo. Por esto Crazy Sport en su procedimiento de elaboración de productos ha decidido enviar el modelo al cliente y es este quien lo aprueba para su producción final.

Es importante contar con la aprobación del cliente, además de que en cada área de producción se debe revisar el producto, cualquier inconformidad debe ser comunicada de inmediato para así evitar devoluciones o aun peor pérdida de clientes.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

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

Debe referirse al numeral 8.2.3.

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

Crazy Sport está en la obligación de mantener documentada la información de cambios y correcciones, que le cliente hay realizado sobre algún pedido (refiérase al numeral 6.3. y 8.2.4). Aquí se especifica claramente el proceso a seguir si algún cliente decide hacer cambios en los pedidos. Esto se hace primordialmente por evitar algún inconveniente con el cliente.

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

##### **4.16.4.1. Generalidades**

Crazy Sport tiene a su disposición una serie de proveedores, a los cuales y de acuerdo a la norma debe hacerle seguimiento por medio de evaluaciones las cuales se llevaran a cabo mensualmente. Esta tarea es de gran importancia para la calidad del producto y servicio ofrecido, ya que si un proveedor no cuenta con las exigencias establecidas va a provocar que el producto no tenga los mismos estándares de calidad.

Crazy Sport ha diseñado un procedimiento de evaluación de proveedores con su respectivo formato el cual puede encontrarse en el anexo 21 (evaluación de proveedores) (CS-GAF-PEP-PR-01)


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

Debe referirse al numeral 8.4.1.

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

Crazy Sport para garantizar una excelente calidad en sus productos y servicios, se obliga a comunicar a sus proveedores externos por medio de correo electrónico todos los estándares que deben tener las materias primas o diferentes mercancías que estos le hacen llegar a la empresa.

Por esto Crazy Sport realiza una evaluación a sus proveedores como se menciona en el numeral 8.4.1. Para identificar el grado de calidad de los productos que están ingresando a la empresa.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.16.5. Producción y provisión del producto.**

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

Crazy Sport, dotará al área de producción de todos los recursos necesarios para cumplir con la orden de pedido del cliente, estos recursos será: humanos, económicos, materia prima etc.

En el numeral 7.1. Se aclara específicamente los recursos con los que cuenta la organización para cumplir con las expectativas del cliente.

Es importante mantener documentada la información, que se recoja de cada solicitud de pedido de los diferentes clientes, como se aclara en la caracterización del proceso de producción.

##### **4.16.5.2 Identificación y trazabilidad**

Crazy Sport, está en la obligación de identificar el grado de satisfacción que tiene su cliente a la hora de recibir su producto, por medio de esto se obtendrá información de gran importancia para la continuidad del negocio ya que se sabrá si el cliente esté satisfecho con nuestros servicios o productos.


Para identificar el grado de satisfacción del cliente hacia la empresa, se ha creado una encuesta de medición del servicio la cual puede encontrarse en el presente manual en el anexo 17 (encuesta de medición del servicio o producto). Además ha creado el procedimiento satisfacción del cliente el cual se encuentra en el anexo anteriormente nombrado.

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

Crazy Sport protegerá los documentos, formatos y demás información que sus clientes envíen de manera digital o entreguen de manera física. Es de aclarar que esta documentación será confidencial y no será compartida con ningún externo y se hará uso correcto. Con fines específicos como la fabricación de productos.

##### **4.16.5.4. Preservación**

Crazy Sport está en la obligación de entregar a sus clientes productos de excelente calidad, por este motivo debe estudiar exhaustivamente a todos sus proveedores, por medio del procedimiento de evaluación de proveedores y con su respectivo formato. Es necesario hacer esta tarea para identificar si las materias primas suministradas por los proveedores son de óptima calidad y cumplen con todos nuestros estándares.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

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

Crazy Sport después de la entrega de todos los productos y o servicios al cliente, identificara primero si este está completamente satisfecho y lo hará por medio de la encuesta de satisfacción al cliente.

Además de ofrecer un servicio postventa, para identificar si las unidades producidas cumplieron todos los estándares o requisitos del cliente.

#### **4.16.5.6. Control de los cambios**

En el ítem 6.3. De la norma ISO 9001:2015, se establece que al momento de realizar algún cambio en el sistema de gestión de calidad se debe ejecutar un procedimiento para hacer aclaración de los diferentes cambios. Por esto Crazy Sport ha diseñado un formato para la gestión de los cambios que podrá encontrarse en el anexo 8 (formato planificación de cambios) (CS-GP-PC-F-01).


#### **4.16.6. Liberación de productos y servicios**

Crazy Sport para identificar si el cliente recibió correcta y oportunamente su producto, se comunicara el jefe de producción y validara si el producto llego en las cantidades establecidas y lo más importante si cumple con la calidad exigida por el mismo. Este tipo de comunicación será vía correo Electrónico en caso de no recibir una respuesta inmediata el jefe de producción se comunicara a los teléfonos de contacto del cliente.

#### **4.16.7. Control de las salidas no conformes**

Crazy Sport, con el fin de encontrar unidades producidas que no cumplen con los estándares establecidos por el cliente, ha diseñado el procedimiento un procedimiento de productos no conformes a su vez creo el formato o listado de productos no conformes. Este formato se entregara al cliente en blanco en caso de que requiera efectuar alguna devolución.

Tanto el procedimiento como el formato se podrá encontrar en el anexo 22 (control de productos no conformes) (CS-GAF-PCD-PR-01) de este manual de calidad.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

#### **4.17. Evaluación del desempeño**

##### **4.17.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

###### **4.17.1.1. Generalidades**

Crazy Sport para evaluar el sistema de gestión de calidad, debe determinar métodos de medición de todos sus procesos internos, con el objetivo de identificar si cada uno de los procesos cumple con los estándares exigidos en este manual.

La evaluación de las partes interesadas dentro de la organización, se hará por medio de la evaluación de desempeño que se encontrara en el anexo 9 (procedimiento y formatos del talento humano)

###### **4.17.1.2. Satisfacción del cliente**

Referirse al numeral 5.1.2 y numeral 8.5.2

###### **4.17.1.3. Análisis y evaluación**


Crazy Sport evaluara la eficiencia del sistema de gestión de calidad, por medio de las caracterizaciones de procesos, donde encontraremos indicadores de gestión, además lo hará por medio de la matriz de despliegue de objetivos.

Para medir la satisfacción del cliente lo hará por medio de las encuestas de satisfacción del cliente, tal como se especifica en el numeral 5.1.2 y numeral 8.5.2 del presente manual

##### **4.17.2. Auditoria interna**

Para evaluar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad propuesto por Crazy Sport, se aconseja que la empresa realice auditorías internas por lo menos dos veces al año, una en enero y la otra en agosto, esto con el fin de evidenciar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

Para este propósito se ha creado el procedimiento de auditorías internas el cual podrá encontrarse en el anexo 23 (auditoria interna) (CS-GAF-A-PR-01). A su vez se crea el formato de auditorías internas y el formato de plan de auditorías internas, también puede encontrarse en el anexo 23.

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

### **4.17.3. Revisión por la dirección**

#### **4.17.3.1. Generalidades.**

La alta dirección de Crazy Sport al finalizar la implementación del sistema de gestión de calidad, está en la obligación de revisarlo y actualizarlo anualmente, con el objetivo de cumplir con todos los lineamientos que exige la norma ISO 9001:2015. Esto permitirá encontrar desviaciones y combatirlas para que la efectividad de la implementación sea todo un éxito.

#### **4.17.3.2. Entrada de la revisión por la dirección**

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

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad
- Satisfacción del cliente y de las partes interesadas
- El grado en el que se han conseguido los objetivos de calidad.
- El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos.
- Las no conformidades y acciones correctivas
- Los resultados de auditorías internas
- El desempeño de los proveedores
- La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar riesgos y oportunidades


#### **4.17.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

Refiérase al numeral 4.1, numeral 5.1.2, numeral 6.1 y numeral 8.7.

### **4.18. Mejora**

#### **4.18.1. Generalidades**

Crazy Sport efectuara procesos de mejora para:

			
	MANUAL DE CALIDAD	<b>Versión:</b>	<b>001</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-MC-001</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>07/10/2018</b>	

1. La mejora en los productos y o servicios, que no hayan cumplido las exigencias del cliente
2. Desempeño y eficiencia del sistema de gestión de calidad
3. Corregir, prevenir y reducir las no conformidades del sistema de gestión de calidad.

#### **4.18.2. No conformidad y acción correctiva**

Crazy Sport para combatir las causas de las no conformidades, ha decidido diseñar un procedimiento de acciones correctivas, el cual podrá encontrarse en el anexo 24 (acciones correctivas) (CS-GP-AC-PR-01), junto con el formato de acciones correctivas.

La información debe mantenerse documentada, archivada de manera física y virtual.

#### **4.18.3. Mejora continua**

Crazy Sport se compromete a crear procesos de mejora continua en cada una de sus actividades diarias, esto con el fin de mejorar la efectividad del sistema de gestión de calidad y así cumplir con los lineamientos que dicta la política de calidad. Lo hará por medio de las evaluaciones del sistema de gestión, a través de las capacitaciones que brindará al personal, así como que la optimización de los procesos en cada una de las áreas.

## **Anexo 1. Caracterizaciones de procesos**


### **5. Capítulo 3. Caracterizaciones de procesos**

La Caracterización de un proceso es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por unos proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos/ salidas hacia los clientes o usuarios. (Moreno, Navarrete, & Martinez, 2015)

En las caracterizaciones de proceso que encontrarán a continuación se visualiza, los recursos necesarios para que los procesos funcionen eficientemente, además cuenta con indicadores de gestión que permitirán identificar el grado de ejecución de las actividades realizadas en la empresa.




### 5.1. Caracterización proceso de producción.

	CRAZY SPORT			Código	CS-GP-C-01		
				Versión	1		
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN			Fecha	28-10-2018		
PROCESO	Producción		RESPONSABLE	Wilmer Andrés			
OBJETIVO	Transformar la materia prima, utilizando recursos físicos como humanos para confeccionar dotaciones para el sector empresarial.						
ENTRADAS			planear	Hacer	SALIDAS		
entrada	proveedor	control	Gestionar los insumos y recursos para cada uno de los pedidos solicitados por el cliente	Crear moldes de acuerdo a las exigencias del cliente, cortar y confeccionar las prendas de dotación	salida	cliente	control
Remisión cliente	cliente	Validación de diseño			Formato de entrega de pedidos	Cliente	Formato producto no conforme
Procedimiento de corte	Área de producción	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.	actuar	Verificar	Factura de venta	Cliente y área financiera	sistema de inventario
Procedimiento de confección			Al encontrar imperfecciones en las prendas de vestir, inspeccionar en que procedimiento se está fallando para hacer correcciones preventivas y así evitar inconvenientes con los pedidos.	Hacer control de cada una de las prendas que se confeccionan partiendo de las especificaciones del cliente			
procedimiento de terminado							

RECURSOS	CONTROL	REQUISITOS	REQUISITOS LEGALES
Humanos	Procesos y procedimientos	ISO 9001:2015	código sustantivo del trabajo
infraestructura	Planos	ISO 9001:2015	Decreto 1072 de 2015
equipos y maquinaria	cronograma de mantenimiento		ISO 31000
materia prima	Facturas de requisición		ISO 20400
capital económico	Presupuesto anual		Código de comercio
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
indicador	formula	frecuencia	meta
Nivel de calidad	$(\text{Total productos sin defectos} / \text{Total productos elaborados}) * 100$	Mensual	90%
Productividad maquinaria	$(\text{Producción} / \text{Horas maquina}) * 100$	Mensual	95%
Mantenimiento-Producción	$(\text{Costo de mantenimiento} / \text{Costo de producción}) * 100$	Mensual	5%
Productividad de mano de obra	$(\text{Producción} / \text{Horas-hombre trabajadas}) * 100$	Mensual	90%
Frecuencia de accidentes	$(\# \text{ de accidentes} / \text{Horas hombre trabajadas}) * 100$	Mensual	5%

## 5.2. Caracterización proceso financiero y administrativo.


		CRAZY SPORT			Código	CS-GAF-C-01	
		CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO			Versión	01	
					Fecha	28-102018	
PROCESO	Administrativo y financiero		RESPONSABLE	Wilmer Andrés			
OBJETIVO	Planear y ejecutar estrategias organizacionales que lleve a satisfacer las necesidades de las parte interesadas y generar rentabilidad para la organización.						
ENTRADAS			planear	Hacer	SALIDAS		
entrada	proveedor	control	*Planeación del mercado *Planeación capacitaciones y contrataciones. *Planeación del crecimiento de la organización. *Planeación de metas e indicadores.	*Ejecutar planes de crecimiento organizacional. *Ejecutar estrategias de mercado. *Gestionar recursos *Realizar contratación y capacitación del talento humano.	salida	cliente	control
Direccionamiento estratégico.	Gestión gerencial	Análisis estratégicos de la organización.			actuar	Verificar	Análisis matricial.
Contratación talento humano	Área de producción	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.	*Acciones preventivas  *Acciones correctivas.	*Evaluar objetivos e indicadores de gestión  *Evaluar la satisfacción del cliente	*Jornadas de contratación y capacitación.  *Elaboración de indicadores de gestión.  *Definición de objetivos organizacionales	*Área administrativa y financiera.  *Área del talento humano.  *Área de calidad	*Procedimiento de contratación.  *Formato de contrato  *Matriz despliegue de objetivos  *Caracterizaciones de procesos  *Manual de calidad.
Evaluación de la gestión							

RECURSOS	CONTROL	REQUISITOS	REQUISITOS LEGALES
Humanos	Procesos y procedimientos	ISO 9001:2015	código sustantivo del trabajo
infraestructura	Planos	ISO 9001:2015	Decreto 1072 de 2015
equipos y maquinaria	cronograma de mantenimiento		ISO 31000
materia prima	Facturas de requisición		ISO 20400
capital económico	Presupuesto anual		Código de comercio

#### SEGUIMIENTO Y CONTROL


indicador	formula	frecuencia	meta
Capital de trabajo	$(\text{Capital de trabajo/activo circulante}) * 100$	Mensual	90%
Recaudo	$(\text{Total facturación/total recaudado}) * 100$	Mensual	95%
Independencia financiera	$(\text{Capital contable/Activo total}) * 100$	Mensual	90%
Razón corriente	$(\text{Activo corriente/pasivo corriente}) * 100$	Mensual	90%
Prueba acida	$(\text{Activo corriente-inventarios}) / (\text{Pasivo corriente}) * 100$	Mensual	5%
Margen bruto de utilidad	$(\text{Utilidad bruta/Ventas netas}) * 100$	Mensual	90%
Índice de participación en el mercado	$(\text{Ventas de la empresa/Ventas totales del sector}) * 100$	Trimestral	50%
Endeudamiento	$(\text{Pasivo total/Activo total}) * 100$	Mensual	5%
Punto de equilibrio	$(\text{Costos fijos/Margen de contribución}) * 100$	Bimestral	90%

### 5.3. Caracterización proceso de compras.

	CRAZY SPORT			Código	CS-GC-C-01		
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMPRAS			Versión	1		
				Fecha	28-10-2018		
PROCESO	Administrativo y financiero		RESPONSABLE	Wilmer Andrés			
OBJETIVO	Adquirir materia prima para la organización, que cumpla con los estándares de calidad establecidos.						
ENTRADAS			planear	Hacer	SALIDAS		
entrada	proveedor	control	*Elaboración del plan de compras.	*Realizar compras pertinentes.	salida	cliente	control
Adquisición de materia prima	Área de producción	Análisis estratégicos de la organización.		*Evaluación de ofertas.	Bienes y servicios contratados	Crazy Sport	Cuentas de cobro
Adquisición equipos de cómputo y oficina	Área de producción	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.		*Evaluación de proveedores	*Selección de proveedores	*Área administrativa y financiera.	*Procedimiento de evaluación de proveedores
Adquisición de nuevas maquinarias	Área de talento humano			*Selección proveedores más favorables para la compañía.	*Elaboración de indicadores de gestión.	*Área de calidad	*Formato de evaluación de proveedores
	Área administrativa y financiera		actuar	Verificar	*Cuentas de	*Área de	*indicadores de

Adquisición medios de transporte	Área de distribución		*Acciones preventivas  *Acciones correctivas.	*indicadores de gestión del proceso de compras  *Cumplimiento del plan de compras	cobro	producción	gestión  *Caracterizaciones de procesos  *Manual de calidad.
Adquisición de servicios profesionales de consultoría							
RECURSOS		CONTROL	REQUISITOS		REQUISITOS LEGALES		
Humanos		Procesos y procedimientos	ISO 9001:2015		código sustantivo del trabajo		
infraestructura		Planos	ISO 9001:2015		Decreto 1072 de 2015		
equipos y maquinaria		cronograma de mantenimiento			ISO 31000		
materia prima		Facturas de requisición			ISO 20400		
capital económico		Presupuesto anual			Código de comercio		
SEGUIMIENTO Y CONTROL							
indicador	formula			frecuencia	meta		
Movilidad de los inventarios	$(\text{Inventarios}/\text{capital contable}) * 100$			Mensual	90%		
Rotación de inventarios	$(\text{Materia prima empleada en el mes}/\text{Inventario de materia prima}) * 100$			Mensual	95%		
Gasto	$(\text{Venta}/\text{gasto}) * 100$			Mensual	90%		
Importancia de los suministros	$(\text{Costo de la materia prima}/\text{Costo de fabricación}) * 100$			Mensual	5%		
Cantidad de pedidos rechazados	$(\text{Total de rechazos}/\text{Total de pedidos}) * 100$			Mensual	5%		


#### 5.4. Caracterización proceso de distribución.

	CRAZY SPORT			Código	CS-GD-C-01		
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DISTRIBUCIÓN			Versión	1		
				Fecha	28-10-2018		
PROCESO	Administrativo y financiero		RESPONSABLE	Wilmer Andrés			
OBJETIVO	Gestionar el proceso operativo de transporte de mercancías.						
ENTRADAS			planear	Hacer	SALIDAS		
entrada	proveedor	control	*Planeación ruta de transporte.  *Planeación de presupuesto	*Asignar rutas de viajes  * Entregar oportunamente y en buen estado la cantidad de productos solicitados	salida	cliente	control
Ordenes de retiro de productos	Área de producción	Análisis estratégicos de la organización.			Bienes y servicios ofrecidos	Crazy Sport	Ordenes de pedido
Solicitudes de clientes	Área de producción  Área de talento humano  Área administrativa y financiera	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.			*Encuestas de satisfacción	*Área administrativa y financiera.	*Formato de encuesta de satisfacción
*Producción final			*Devoluciones de productos o pedidos	*Área de calidad	*Ordenes de pedido		
	Área de		actuar	Verificar	*Área de producción	*indicadores de gestión	
							*Caracterizacione

*Programaciones de entregas de pedidos	distribución. Área de calidad		*Acciones preventivas  *Acciones correctivas.	*Verificar estado de rutas  *Verificar cantidad entregada.		*Área de calidad.	s de procesos  *Manual de calidad.
<b>RECURSOS</b>							
<b>CONTROL</b>		<b>REQUISITOS</b>			<b>REQUISITOS LEGALES</b>		
Humanos		ISO 9001:2015			código sustantivo del trabajo		
infraestructura		ISO 9001:2015			Decreto 1072 de 2015		
equipos y maquinaria					ISO 31000		
materia prima					ISO 20400		
capital económico					Código de comercio		
Procesos y procedimientos							
Planos							
cronograma de mantenimiento							
Facturas de requisición							
Presupuesto anual							
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>							
<b>indicador</b>		<b>formula</b>		<b>frecuencia</b>		<b>meta</b>	
Costo de transporte vs ventas		$(\text{Costo del transporte}/\text{valor ventas totales}) * 100$		Mensual		60%	
Comparativo transporte		$(\text{Costo transporte propio}/\text{Costo de contratar transporte tercero}) * 100$		Mensual		Comparación entre distribución interna o externa	
Entregas a tiempo		$(\text{Pedidos entregados a tiempo}/\text{Total pedidos entregados}) * 100$		Mensual		90%	
Costos logísticos		$(\text{Costos totales logísticos}/\text{Total ventas de la compañía}) * 100$		Mensual		5%	
Costos logísticos vs utilidad bruta		$(\text{Costos logísticos}/\text{utilidad bruta de la compañía}) * 100$		Mensual		5%	




### 5.5. Caracterización proceso de talento humano.

	CRAZY SPORT			Código	CS-GTH-C-01			
				Versión	1			
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN HUMANA			Fecha	28-10-2018			
PROCESO		Gestión Humana		RESPONSABLE	Wilmer Andrés			
OBJETIVO		Desarrollar íntegramente todas las habilidades del talento humano, para que estas contribuyan con los objetivos de la organización.						
ENTRADAS				planear	hacer	SALIDAS		
entrada		proveedor	control	Gestionar recursos económicos y de infraestructura para llevar a cabo los procesos de entrenamiento de personal.	Realizar cronograma de capacitaciones para todas las áreas de la empresa, así como reclutar el personal idóneo que sea necesario para suplir vacantes ausentes.	salida	cliente	control
Capacitación de personal	Reclutamiento de personal nuevo.	Líderes de cada proceso	Validación de diseño			Nuevo personal a disposición de la empresa	Empresa	Formato de contrato
Procedimiento de selección		Área de talento	Procedimientos			actuar	verificar	Talento humano capacitado
Procedimiento de inducción								
Procedimiento de contratación								

Procedimiento de liquidación	humano	establecidos en el manual de calidad.	Seleccionar al personal de cada área de la empresa que va a recibir la capacitación, impartirle los conocimientos necesarios.	Tener documentado todas las capacitaciones brindadas al personal, así como la documentación y hojas de vida de cada uno de los empleados de la empresa.		empresa	capacitaciones
RECURSOS		CONTROL	REQUISITOS		REQUISITOS LEGALES		
Humanos		Procesos y procedimientos	ISO 9001:2015		código sustantivo del trabajo		
infraestructura		Planos	ISO 9001:2015		Decreto 1072 de 2015		
equipos y maquinaria		cronograma de mantenimiento			ISO 31000		
materia prima		Facturas de requisición			ISO 20400		
capital económico		Presupuesto anual			Código de comercio		
SEGUIMIENTO Y CONTROL							
indicador		formula		frecuencia		meta	
Ausentismo		$(\text{Horas-hombre ausentes}/\text{Horas-hombre trabajadas}) * 100$		Mensual		5%	
Importancia de los salarios		$(\text{Total salario pagados}/\text{Costos de producción}) * 100$		Mensual		50%	
Talento humano capacitado		$(\text{Empleados capacitados}/\text{Empleados totales}) * 100$		Mensual		95%	
Productividad de mano de obra		$(\text{Producción}/\text{Horas-hombre trabajadas}) * 100$		Mensual		90%	
Frecuencia de accidentes		$(\# \text{ de accidentes}/\text{Horas hombre trabajadas}) * 100$		Mensual		5%	
Índice rotación de personal		$(\# \text{ de bajas}/\# \text{ de empleados totales}) * 100$		Mensual		5%	
Retención del talento		$(\# \text{ de empleados que permanecen 1 año}/\# \text{ de empleados totales}) * 100$		Anual		100%	

### 5.6. Caracterización proceso de ventas.

	CRAZY SPORT			Código	CS-GV-C-01					
				Versión	1					
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTAS			Fecha	28-10-2018					
PROCESO	Administrativo y financiero		RESPONSABLE	Wilmer Andrés						
OBJETIVO	Ofrecer productos y servicios de alta calidad en el mercado, para cumplir expectativas del cliente y generar ingresos operacionales a la empresa.									
ENTRADAS			planear	Hacer	SALIDAS					
entrada	proveedor	control			salida	cliente	control			
Análisis de precios de materias primas	Área de producción	Análisis estratégicos de la organización.	*Elaboración el plan de ventas	*Promocionar el producto en el mercado objetivo	Bienes y servicios ofrecidos	Crazy Sport	Cuentas de cobro			
Insumos usados para la venta	Área de producción	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.	*Identificar canales posibles de ventas.	*Fijar precios competitivos	*Encuestas de satisfacción	*Área administrativa y financiera.	*Formato de encuesta de satisfacción			
Estrategias para fidelizar el cliente				Área de talento humano				*Identificar el mercado objetivo al cual se le va a ofrecer el producto.	*Satisfacer necesidades y expectativas del cliente	*Devoluciones de productos o pedidos
Crédito a clientes	Área de talento humano	Procedimientos establecidos en el manual de calidad.	*Identificar el mercado objetivo al cual se le va a ofrecer el producto.	*Maximizar la participación de la empresa en el mercado.				*Reportes de venta	*Área de calidad	*indicadores de gestión
Personal idóneo para los procesos de venta	Área administrativa y financiera									*Área de producción
Comunicación al	Área de distribución.		actuar	Verificar		*Área de	*Caracterizaciones de procesos			

cliente	Área de calidad		*Acciones preventivas  *Acciones correctivas.	*Grado de satisfacción del cliente con los productos y servicios ofrecidos.  *Informes mensuales de ventas.  *Grado de participación de la empresa en el mercado.		calidad.	*Manual de calidad.
Análisis precios de ventas							
Análisis precios de venta de los competidores.							
<b>RECURSOS</b>		<b>CONTROL</b>	<b>REQUISITOS</b>		<b>REQUISITOS LEGALES</b>		
Humanos	Procesos y procedimientos	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015		código sustantivo del trabajo		
infraestructura	Planos				Decreto 1072 de 2015		
equipos y maquinaria	cronograma de mantenimiento				ISO 31000		
materia prima	Facturas de requisición				ISO 20400		
capital económico	Presupuesto anual				Código de comercio		
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>							
indicador	formula		frecuencia		meta		
Rentabilidad por producto	(Margen/Total de ventas)*100		Mensual		60%		
Contribución por producto	(Margen individual/Margen total)*100		Mensual		80%		
Nivel de calidad	(Total de productos sin defectos/Total de productos elaborados)*100		Mensual		5%		

## **6. Conclusiones**

Con base en la implementación de las matrices DOFA, MEFE y MEFI para evaluar los procesos elaborados en la empresa Crazy Sport, se evidencio que la compañía presenta falencias en la ejecución de algunos procedimientos realizados, como la falta de documentación en los procesos que se van desarrollando en cada área, con el fin de llevar control detallado de las actividades que se ejecutan, lo que le permitiría contar con un sistema de gestión más efectivo. Además, por medio del análisis de las matrices se detectaron también algunas oportunidades de mejora, que conllevan a la creación de estrategias que permiten la transformación y el progreso de actividades que contribuyen al desarrollo de la compañía y su posicionamiento en el mercado.

De acuerdo con lo anterior, se diseña un sistema de gestión de calidad que ayudara y permitirá a la empresa Crazy Sport a optimizar los procesos en cada área, con el fin de tener control detallado sobre la ejecución y el resultado de las actividades que realiza la empresa, asegurándose de que cada proceso sea realizado de la misma manera en cada actividad y área, llevando a cabo cada labor en orden y así evitar errores que impliquen perdida de personal, de tiempo o recursos. Así mismo, la empresa podrá identificar a través de un diagnostico empresarial los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros que tiene para poder competir en el mercado textil y posicionar su marca.

Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad se facilita el reconocimiento de las necesidades y expectativas de cada cliente para diseñar estrategias que permitan ofrecer productos y/o servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades, definiendo de la misma manera los recursos precisos para llevar a cabo las actividades y obtener un buen resultado. Posterior a ello, la empresa podrá identificar el grado de satisfacción de cada cliente para idear las respectivas mejoras.

Para realizar una gestión de calidad efectiva, es importante crear una cultura de calidad donde la política y objetivos de calidad sean las directrices bajo las cuales todos los colaboradores deban guiarse. Por lo tanto, la empresa debe brindar capacitación del sistema de gestión de calidad, con el fin de que todos trabajen hacia un mismo enfoque evitando riesgos y de esta manera, poder evaluar mediante los indicadores de seguimiento el desempeño de todas las áreas.

## **7. Recomendaciones**

Se aconseja a la empresa Crazy Sport, que implemente el sistema de gestión de calidad, ya que la guiará hacia la eficiencia en cada uno de sus procesos, permitiéndole cumplir las expectativas de todas las partes interesadas, la implementación del sistema creará en la empresa un grado de reconocimiento y confiabilidad en el mercado, convirtiéndolo así en un importante protagonista del sector de las dotaciones empresariales y poco a poco lograra consolidar su visión organizacional

Antes de implementarse el sistema es necesario actualizar toda la documentación que sea necesaria, ya que, en el corto, mediano o largo plaza las expectativas de la organización pueden ser diferentes.

La empresa deberá consultar con expertos en el tema, quienes los guiarán en el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, ellos deberán revisar el manual adjunto a este trabajo y si se hace pertinente, podrán cambiar o modificar la documentación ya existente.

Contratar a un experto en calidad, que se encargue de la implementación del sistema de gestión de calidad.

El representante legal, debe adquirir conocimientos en temas de calidad, para generar en la empresa una cultura de calidad. Además debe empaparse en la norma ISO 9001:2015.

## Bibliografía

- Aldana, L., Alvarez, M., Bernal, C., Diaz, M., Galindo, O., Gonzalez, C., & Villegas, A. (2010). *Administración por calidad*. Bogotá: Alfaomega.
- bsigroup. (s.f.). *bsigroup*. Recuperado el 7 de Octubre de 2018, de <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: PEARSON.
- Cano, I. V. (s.f.). *hispacolex*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2018, de hispacolex: <http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf>
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Cubillos, M., & Rodriguez, D. (s.f.). *revistas.lasalle*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2018, de [revistas.lasalle: https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/1260/1153/0](https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/1260/1153/0)
- Dominguez, S. (2007). E. *El análisis de informacion y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*, 5-6. Recuperado el 6 de Noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>
- Figueroba, A. (s.f.). *psicologiymente*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2018, de [psicologiymente: https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy](https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy)
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & DeFeo, J. (2007). *Metodo Juran Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Incontec. (2015). *NTC ISO 9001:2015*. Bogotá.
- Jaramillo, J. M. (1998). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Mincit. (10 de Julio de 2000). *Mincit*. Recuperado el Noviembre de 2018, de Mincit: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=2309&name=Ley590de2000.pdf>
- Mintic. (26 de Junio de 2007). *Mintic*. Recuperado el Noviembre de 2018, de Mincit: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=1006&name=Resolucion-1264-2007.pdf>
- Mintrabajo. (22 de Junio de 1994). *Mintrabajo*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2018, de Mintrabajo: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

Moreno, M., Navarrete, G., & Martinez, C. (2015). *saludcapital*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2018, de saludcapital:  
[http://www.saludcapital.gov.co/Lineamientos/51\\_SDS\\_PYC\\_LN\\_002\\_Elaborar\\_Caracterizacion\\_Procesos.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Lineamientos/51_SDS_PYC_LN_002_Elaborar_Caracterizacion_Procesos.pdf)

Robayo, W. (1 de Octubre de 2018). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Crazy Sport. (J. Gaviria, Entrevistador)




**ANEXOS**  
**MANUAL DE**  
**CALIDAD.**

	<b>FORMATO POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GAF-PDC-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

**Anexo 2. Política de calidad**

“CRAZY SPORT, se compromete a garantizar la calidad en marco de la producción textil, utilizando insumos de calidad para generar un producto que conserve altos estándares, enfocado a la contribución con el medio ambiente mediante la implementación de tecnología en los procesos Y realizando alianzas estratégicas que permitan mejoras continuas en todas las áreas de la empresa, otorgando al cliente una respuesta eficiente frente a sus necesidades y contribuyendo al beneficio de todas las partes interesadas.”

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GAF-ACAD- F-01
		Fecha:	26-10-2018

### **Anexo 3. Acta de compromiso de la alta dirección.**

ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA PARA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

#### ACTA # 1


MIEMBROS: Wilmer Andrés Robayo.

ASUNTO: Acta de compromiso de la alta gerencia para con el sistema de gestión de calidad.

Es de vital importancia que como líder del sistema de gestión de calidad deba:


- ✓ Comprender el contexto de la organización
- ✓ Definir la visión, objetivos y cultura de la organización.
- ✓ Identificar riesgos, para implementar acciones de mejora con el fin de mitigarlos
- ✓ Identificar las métricas de calidad
- ✓ Informar el desempeño del Sistema de gestión de calidad.

Cabe resaltar que otro gran compromiso que se asume como líder es la comunicación con los stakeholders en especial con los clientes, para identificar sus necesidades y crear estrategias para satisfacerlas. Y a su vez es relevante tener constante comunicación con las áreas de trabajo; para darles a conocer los objetivos de calidad y que estos trabajen conjuntamente para cumplir con nuestras expectativas.

	<b>ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF-ACAD- F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

Se manifiesta la responsabilidad y de acuerdo al ítem 4.4.1. de la norma la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, para tal objetivo es importante crear un “comité de calidad” el cual se encargara de la implementación del sistema de gestión de calidad, dándole los recursos físicos como humanos para dicha implementación.

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE GENERAL</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PGG-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

#### **Anexo 4. Perfiles de cargo**

1. Nombre del cargo	
Cargo	Gerente general
Proceso al que perteneces	Proceso estratégico

2. Descripción del cargo
Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar cada una de las actividades realizadas en la empresa.

3. Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fijar objetivos</li> <li>2. Derivar metas en cada área de la empresa</li> <li>3. Organizar actividades y tareas</li> <li>4. Motivar y comunicar</li> <li>5. Usar eficientemente los recursos</li> <li>6. Lograr objetivos económicos</li> <li>7. Promover la organización dentro de las áreas de la empresa</li> </ol>

4. Responsabilidades con el sistema de gestión de calidad
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la política de calidad y entenderla</li> <li>2. Definir objetivos de calidad</li> <li>3. Comunicar ante su equipo de trabajo la política de calidad y los objetivos de calidad</li> <li>4. Proveer de recursos necesarios para que se lleva acabo el sistema de gestión de calidad en cada área de la empresa</li> </ol>

	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE GENERAL</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PGG-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

5. Dirigir, planificar, organizar los procesos, procedimientos que están estipulados en el manual de calidad.
6. Por medio de evaluaciones de riesgo identificar aquellas amenazas que ponen en peligro el libre funcionamiento de la compañía.
7. Crear planes de seguimiento en cada área, con el fin de realizar acciones preventivas o correctivas en algunos procesos.
8. Adaptar la normativa vigente a su actividad económica.

<b>5. Habilidades</b>
Liderazgo Capacidad de negociación Creatividad Trabajo en equipo Adaptación a los cambios Comunicación Pensamiento critico

Entregado por	Recibido por
Nombre:	Nombre:
Firma	Firma

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH-PJP-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

1. Nombre del cargo	
Cargo	Jefe de producción
Proceso al que pertenece	Proceso de producción

2. Descripción del cargo
Coordinar y supervisar los procesos en el taller de confección y corte, distribuyendo todas las actividades a su personal. Garantizando los procedimientos pactados en el manual de calidad.

3. Educación, experiencia y formación
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educación: Profesional</li> <li>2. Experiencia: 2 Años de experiencia en el cargo en empresas del sector textil</li> <li>3. Formación: Manejo paquete office, manejo de ERP, manejo de maquinarias del sector textil.</li> </ol>

4. Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar, capacitar y mantener la fuerza laboral del área</li> <li>2. Diseñar el plan de producción, optimizando el uso de recursos</li> <li>3. Gestionar indicadores de su área</li> <li>4. Coordinar la reasignación de insumos</li> <li>5. Mantener clima laboral adecuado</li> <li>6. Liderar proyectos de mejora del área</li> <li>7. Asegurar la entrega de pedidos al cliente</li> <li>8. Controlar la producción de la planta</li> <li>9. Garantizar a calidad del producto</li> </ol>



PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN

Versión:	1
Código:	CS-GTH-PJP-Pc-01
Fecha:	26-10-2018

5. Responsabilidades con el sistema de gestión de calidad

1. Resguardar y hacer correcto uso de la información suministrada
2. Hacer uso óptimo de los recursos suministrados.
3. Sentido de pertenencia con los objetivos de calidad
4. Participación contante en las reuniones que la alta dirección realiza
5. Dar cumplimiento a los indicadores del área

6. Habilidades

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Liderazgo             | 4. Flexibilidad al cambio   |
| 2. Comunicación asertiva | 5. Orientación a resultados |
| 3. Trabajo en equipo     |                             |

Entregado por	Recibido por
Nombre:	Nombre:
Firma	Firma

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre	<b>Juan Gaviria</b>	Nombre	<b>Wilmer Robayo</b>	Nombre	<b>Wilmer Robayo</b>
Fecha	<b>26-10-2018</b>	Fecha	<b>26-10-2018</b>	Fecha	<b>26-10-2018</b>





PERFIL DE CARGO  
CORTADOR

Versión:	1
Código:	CS-GTH-PCC-Pc-01
Fecha:	26-10-2018

1. Nombre del cargo

Cargo	Cortador
Proceso al que pertenece	Proceso de producción

2. Descripción del cargo

Realizar moldes de cada línea de producción, y generar trazos exactos de cada molde

3. Educación, experiencia y formación


1. Educación: Bachiller o técnico
2. Experiencia: Mínimo 2 años en empresas del sector textil
3. Formación: Cursos que certifiquen manejo de maquinaria de corte.

4. Funciones

1. Realizar moldes de cada línea de producción
2. Medir rollos de tela
3. Detectar imperfectos en las telas
4. Despachar y entregar lotes de producción
5. Ajustar o modificar telas suministradas por los clientes
6. Establecer métodos para cumplir con los programas de producción

5. Responsabilidades con el sistema de gestión de calidad

1. Conocer la política de calidad junto con los objetivos
2. Identificar los requerimientos de medida del cliente


	<b>PERFIL DE CARGO CORTADOR</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PCC-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

3. Verificar el estado de las telas antes de ser suministradas al área de confección
--

<b>7. Habilidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excelente manejo en máquinas plana de corte</li> <li>2. Excelentes cálculos de medición</li> <li>3. Optimizar los recursos disponibles</li> <li>4. Agilidad y precisión</li> </ol>

Entregado por	Recibido por
Nombre:	Nombre:
Firma	Firma

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PERFIL DE CARGO EMPACADOR</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PCE-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018


1. Nombre del cargo	
Cargo	Empacador
Proceso al que pertenece	Proceso de producción

2. Descripción del cargo
Empaquetar cada unidad producida con excelente presentación, optimizando el espacio de cada contenedor.

3. Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir, alistar, empaquetar y entregar productos en condiciones adecuadas de aseo e higiene</li> <li>2. Realizar el empaque en el menor tiempo posible</li> <li>3. Verificar el número de cajas empaquetadas</li> </ol>

4. Responsabilidades con el sistema de gestión de calidad
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajar cumpliendo los estándares de calidad definidos por la empresa</li> <li>2. Regirse bajo las normas y procedimientos establecidos en el manual de calidad</li> <li>3. Cumplir apropiadamente su plan de trabajo</li> <li>4. Revisar minuciosamente la calidad final del producto</li> <li>5. Tener una reacción proactiva frente a las circunstancias presentadas</li> </ol>


5. Habilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee y entiende procedimientos de la compañía</li> <li>2. Comprende sus funciones en la organización</li> <li>3. Integra y mantiene un trabajo en equipo</li> </ol>

	<b>PERFIL DE CARGO EMPACADOR</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PCE-Pc-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Trabajar en todo momento hacia la calidad y mejora continua</li> <li>5. Actúa de manera adecuada a diversas situaciones</li> <li>6. Sabe transmitir información</li> </ul> |
|--|

Entregado por	Recibido por
Nombre:	Nombre:
Firma	Firma

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PERFIL DE CARGO OPERARIO</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GTH-PCO-Pc-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018


1. Nombre del cargo	
Cargo	Operario (a) maquina plana
Proceso al que pertenece	Proceso de producción

2. Descripción del cargo
Ensamblar con responsabilidad cada corte de tela, aplicando técnicas necesarias para conservar la calidad de la tela en el menor tiempo posible.

3. Educación, experiencia y formación
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educación: Bachiller</li> <li>2. Experiencia: mínimo 1 año como operadora de maquina plana</li> <li>3. Formación: Cursos de maquina plana</li> </ol>

4. Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar el área de trabajo</li> <li>2. Calibrar la máquina de acuerdo al tipo de pedido que se esté efectuando</li> <li>3. Ordenar la producción</li> <li>4. Pespuntear las diferentes piezas</li> </ol>

5. Responsabilidades con el sistema de gestión de calidad
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la política de calidad</li> <li>2. Conocer los objetivos de calidad</li> <li>3. Identificar todas sus funciones, por medio del perfil de cargo</li> <li>4. Participar activamente de todas las capacitaciones relacionadas a su rol.</li> </ol>

	<b>PERFIL DE CARGO OPERARIO</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GTH-PCO-Pc-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Preservar la calidad en cada uno de los procedimientos que efectúen</li> <li>6. No divulgar información privada de la empresa</li> </ol> |
|--|

- |  |
|--|
| <b>7. Habilidades</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de sobrellevar un trabajo rutinario</li> <li>2. Excelente manejo de las diferentes maquinas</li> <li>3. Rapidez y calidad</li> <li>4. Excelente ubicación espacial de la prenda de vestir</li> </ol> |

Entregado por	Recibido por
Nombre:	Nombre:
Firma	Firma

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>MATRIZ DE PRESUPUESTO</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GAF-P-Ma-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

**Anexo 5. Presupuesto**

DESCRIPCION	PERIODICIDAD	CANTIDAD	Costo unitario	Costo total
Capacitación	Mensual	12	\$150.000	\$1.800.000
Certificación de equipos	Semestral	2	\$450.000	\$900.000
Certificación personal	Mensual	12	\$30.000	\$360.000
Asesorías en auditoria.	Diario	4 horas	\$200.000	\$800.000
Auditoria externa	Diario	16 horas	\$200.000	\$3.200.000
Remanentes	Mensual	12	\$300.000	\$3.600.000
<b>TOTALES</b>				<b>\$10.660.000</b>

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>Versión:</b>	<b>1</b>
			<b>Código:</b>	<b>CS-GAF-ER-Ma-01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

### Anexo 6. Matriz de riesgos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS												
Identificación de peligros					Evaluación de riesgos		Valoración del riesgo		Medidas de prevención y control			
Proceso	Actividades	Rutina	No Rutinaria	Maquinaria y Equipos	Peligro Clasificación	Valor Probabilidad	Consecuencia	Valor del riesgo	Acceptabilidad del riesgo	Controles de ingeniería	Controles Administrativos	Equipos y elementos de protección
P R O D U C	Corte	X		Máquina de corte	Empleados que sufran cortes.	3	2	6		Verificar el estado de la maquinaria.	Proveer de recurso económico, para que el personal tenga su correcta dotación.	Guantes de seguridad.
	Confección	X		Maquinas plana	Contaminación auditiva, cortes	3	2	6		Revisar el estado del puesto de trabajo.	Capacitación constante en el correcto uso de maquinaria plana.	Tapa oídos
	Terminado	X		Tijeras, plancha	Quemaduras, riesgos eléctricos	2	2	4		Revisar, el alambrado eléctrico.	Cronogramas de revisión mensual de cualquier tipo de red eléctrica.	Guantes, Gafas, tapa bocas.
	Empacado	X		No aplica	Relación con agentes	2	1	2		Compra y uso de material	Evaluación de proveedores, y	Guantes,





MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS

Versión:	1
Código:	CS-GAF-ER-Ma-01
Fecha:	26-10-2018

C I Ó N					químicos					plástico certificado	los procesos que aplican para la fabricación de los empaques.	tapabocas.
	Selección		X	Computador	Fatiga visual, Vision borrosa, dolores de cabeza, síndrome del túnel, sedentarismo , malas posturas	3	1	3		*Dotar al empleado de una puesto ergonómico *Protector de pantallas *Establecer medidas de distancia del empleado sobre el computador. *Zonas de trabajo en lugares iluminados	Creación de pausas activas	Protector de pantallas
	Contratación		X	Computador	Fatiga visual, Vision borrosa, dolores de cabeza,	3	1	3		*Dotar al empleado de una puesto ergonómico *Protector de	Creación de pausas activas	Protector de pantallas





MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS

Versión:	1
Código:	CS-GAF-ER-Ma-01
Fecha:	26-10-2018

Entrenamiento		X	Máquina de corte, maquina plana, fusionadora. etc.	Cortes, quemaduras, contaminación auditiva, relación con agentes químicos.	2	1	2		* Verificar el estado de la maquinaria. * Revisar, el alambrado eléctrico. * Compra y uso de material plástico certificado	* Cronogramas de revisión mensual de cualquier tipo de red eléctrica * Capacitación constante en el correcto uso de maquinaria plana	* Guantes de seguridad. * Tapa oídos * Gafas, *tapa bocas.
Capacitación	X		Máquina de corte, maquina plana, fusionadora. etc.	Cortes, quemaduras, contaminación auditiva, relación con agentes químicos.	2	1	2		* Verificar el estado de la maquinaria. * Revisar, el alambrado eléctrico. * Compra y uso de material plástico certificado	* Cronogramas de revisión mensual de cualquier tipo de red eléctrica * Capacitación constante en el correcto uso de maquinaria plana	* Guantes de seguridad. * Tapa oídos * Gafas, *tapa bocas.
Liquidación		X	Computador	Fatiga visual, Vision borrosa, dolores de	3	1	3		*Dotar al empleado de una puesto ergonómico *Protector de	Creación de pausas activas	Protector de pantallas

	<b>MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GAF-ER-Ma-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

					cabeza, síndrome del túnel, sedentarismo , malas posturas					pantallas  *Establecer medidas de distancia del empleado sobre el computador.  *Zonas de trabajo en lugares iluminados		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VALOR	NIVEL DE PROBABILIDAD	PROBABILIDAD
4	MUY ALTO	Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia
3	ALTO	La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces
2	MEDIO	Es posible que suceda el daño alguna vez
1	BAJO	No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible

	<b>MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GAF-ER-Ma-01
		Fecha:	26-10-2018


CONSECUENCIA		
VALOR	NIVEL DE CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN
4	MORTAL O CATASTRÓFICO	*Muerte
3	MUY GRAVE	*Enfermedades irreparables
2	GRAVE	*Incapacidades temporales
1	LEVE	*Lesiones que no requieren incapacidad

VALORACIÓN DE RIESGO					
NIVEL DE RIESGO		NIVEL DE PROBABILIDAD			
		4	3	2	1
NIVEL DE CONSECUENCIA	4	16	12	8	4
	3	12	9	6	3
	2	8	6	4	2
	1	4	3	2	1

	<b>MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- ER-Ma-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	
VALOR DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
16	NO ACEPTABLE
12	NO ACEPTABLE
9	NO ACEPTABLE
8	NO ACEPTABLE
6	ACEPTABLE CON CONTROL ESPECIFICO
4	ACEPTABLE CON CONTROL ESPECIFICO
3	ACEPTABLE
2	ACEPTABLE
1	ACEPTABLE

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	DESPLIEGUE DE OBJETIVOS	Versión:	1
		Código:	CS-GAF-DO-F-01
		Fecha:	26-10-2018

### Anexo 7. Despliegue de objetivos de calidad

Despliegue de objetivos									
Directriz de la política	objetivos	indicadores		meta		frecuencia	responsable	proceso	fuente
		nombre	formula	min	Max				
<b>CRAZY SPORT, se compromete a garantizar la calidad en marco de la producción textil, utilizando insumos de calidad para generar un producto que conserve altos estándares, enfocado a la contribución con el medio ambiente mediante la implementación de tecnología en los procesos Y realizando alianzas estratégicas que permitan mejoras continuas en todas las áreas de la empresa, otorgando al cliente una respuesta eficiente frente a sus necesidades y contribuyendo al beneficio de todas las partes interesadas.</b>	<b>Garantizar el cumplimiento de los requerimientos del cliente en los tiempos establecidos</b>	Entrega a tiempo de pedidos	$(\text{número de pedidos entregados a tiempo})/(\text{total de pedidos}) \times 100$	90%	100%	Mensual	Jefe de producción	Operativo	Registro de despachos
		Devolución de productos	$(\text{número de productos devueltos})/\text{total de productos enviados} \times 100$	5%	5%	Bimensual	Jefe de producción	Operativo	Registro de producto no conforme
	Incrementar la satisfacción de los clientes	satisfacción del cliente	$(\text{número de encuestas aprobadas})/(\text{número de encuestas realizadas})$	80%	90%	Semestral	jefe de calidad	Mejora continua	Registro encuestas satisfacción del cliente
	Proporcionar los recursos necesarios para los diferentes procesos de la empresa	Ejecución del presupuesto	$(\text{presupuesto ejecutado})/(\text{presupuesto programado}) \times 100$	80%	90%	Trimestral	Gerente	Gerencial	presupuesto
	<b>Brindar capacitación continua a todo nuestro personal.</b>	Cumplimiento del programa de capacitaciones	$(\text{número de realizadas})/(\text{número de capacitaciones programas})$	85%	95%	Anual	Gerente	Recurso humano	Registro programa de capacitaciones
		Desempeño del personal	$(\text{número de empleados aprobados})/(\text{número total de empleados evaluados})$	90%	95%	Semestral	Gerente	Recurso humano	Registro de evaluaciones de desempeño
	Mejorar la relación con los proveedores.	Desempeño del proveedor	$(\text{proveedores aprobados})/(\text{proveedores evaluados})$	85%	90%	Semestral	jefe de compras	compras	selección y Evaluación del proveedor


Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
Nombre	Juan Gaviria	Nombre	Wilmer Robayo	Nombre	Wilmer Robayo
Fecha	26-10-2018	Fecha	26-10-2018	Fecha	26-10-2018

	<b>FORMATO PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GP-PC- F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

### Anexo 8. Formato planificación de cambios

INFORMACIÓN DEL PROCESO						
Nombre del proceso					Responsable	
SOLICITUD DEL CAMBIO						
Fecha					No. Solicitud	
Nombre solicitante					Cargo	
Elemento que quiere ser cambiado						
Objetivo o propósito del cambio						
Descripción del cambio						
Estimación del costo y tiempo						
Consecuencias del cambio						
Riesgo del cambio	Causa	Nivel de riesgo	Criterio	Tratamiento	Evaluación	Calificación
Evaluación del cambio						
Evaluado por						
Qué afecta						
Trabajo requerido (actividades. Responsables, y autoridades)						
Resolución del cambio						
Aceptado		Aprobado por		Fecha		
Rechazado						
Observaciones						
Seguimiento del cambio						
Fecha					Completado por	



	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## **Anexo 9. Procedimientos de gestión humana**

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Es el proceso donde se busca perfeccionar al empleado en su puesto de trabajo para que este adquiera más destrezas.

**ALCANCE:** Aumentar la productividad de los empleados en las diferentes áreas para que no se comenten errores operativos y por ende los gastos y costos sean menores.

#### OBJETIVOS


- Brindar conocimientos necesarios para volver al empleado más productivo
- Generar material de estudio didáctico, o por medio electrónico

#### ENTRADAS

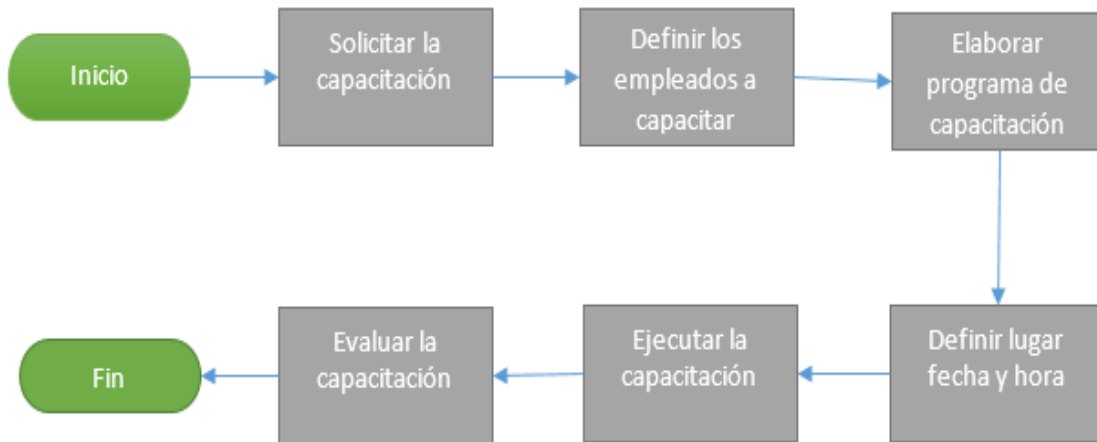
INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Informe de todos los empleados que requieren de una capacitación	Área de recurso humano Área financiera Área de producción Área de calidad	Las jornadas de capacitación son de 8 horas diarias y cuenta con refrigerios, las capacitaciones se pasan con un 85% total del ejercicio.

#### SALIDAS


PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Reporte de los empleados que aprueban las capacitaciones	Área de recurso humano Área financiera Área de producción Área de calidad	

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Es el acuerdo escrito o verbal en el cual el empleado acepta las condiciones pactadas dentro del contrato, por parte del empleador donde esta paga o cancela un dinero por un trabajo realizado.

**ALCANCE:** El objetivo primordial es dar a los empleados las condiciones que por ley se exigen, como lo es afiliación al sistema de salud, a la aseguradora de riesgos laborales a su vez darle a conocer sus derechos y deberes como empleado y parte importante de la organización.

### OBJETIVOS


- ❖ Afiliar a los empleados al sistema de salud y a la ARL
- ❖ Presentarle al empleado por medio de un contrato su derecho y obligaciones, así como sus funciones dentro de la organización y la retribución económica que esto traerá para él.

### ENTRADAS

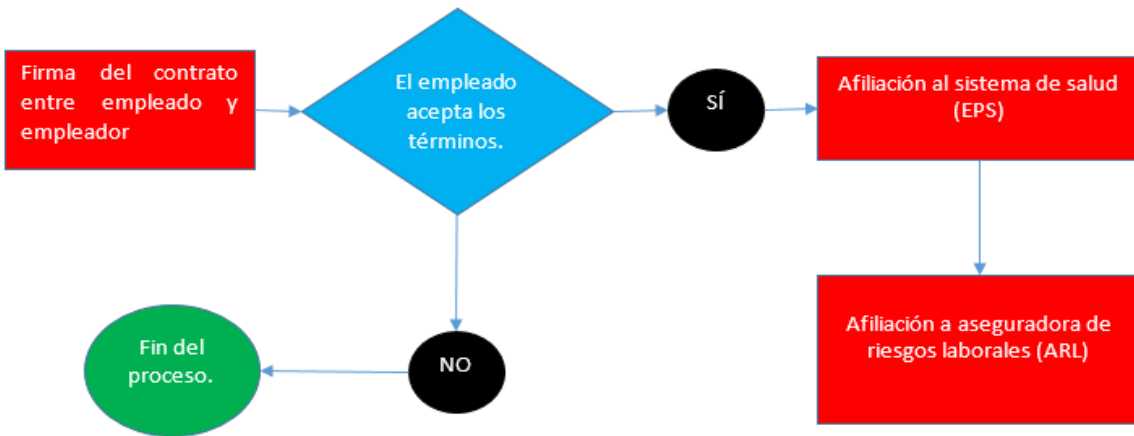
INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Reportes del personal seleccionado por parte del área de selección.	Área de recurso humano	El área de selección debe presentar el informe con las personas que quedaron seleccionadas

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Informes de las personas que aceptaron y firmaron el contrato de trabajo.	Área de recurso humano. Área financiera Área de producción.	El área de recurso humano debe conservar los contratos de trabajo.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GP-PDE-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Se basa en orientar al empleado para que desempeñe de manera efectiva su labor, a través de cursos, material informativo etc. De esta manera el empleado logrará altos estándares de calidad en sus operaciones.

**ALCANCE:** Suministrar al empleado información precisa sobre su puesto de trabajo, así como de los diferentes procedimientos que tiene a su cargo. Para que el este en la capacidad de cumplir con los objetivos misionales de la empresa.

### OBJETIVOS

- ✓ Realizar laboratorios sobre los diferentes procedimientos que el empleado tiene a su cargo.
- ✓ Suministrar información detallado sobre el puesto de trabajo

### ENTRADAS

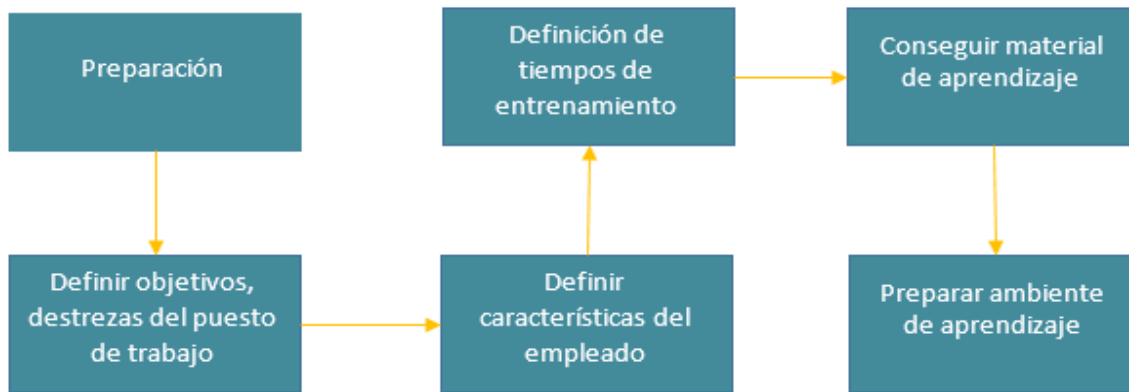
INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Informe de las personas que aprobaron la inducción general.	Área de recurso humano	

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Informe de las personas que se destacaron en el entrenamiento.	Área de recurso humano.	Las personas que se destaquen serán aquellas que aprueben todos los laboratorios.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GP-PDE-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDI-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Es provisionar a los empleados de información relevante e histórica de la empresa y de información sobre el puesto de trabajo.

**ALCANCE:** Poner en contexto al empleado para que este conozca la organización desde sus comienzos y de esta manera se apersona de la misma, también para que conozca sus obligaciones dentro de la misma y se vaya familiarizando con el trabajo a desempeñar.

### OBJETIVOS


- Brindar materiales informativos al empleado para que conozca los orígenes de la empresa
- Brindar información resumida sobre el puesto a desempeñar
- Realizar evaluaciones sobre el material suministrado.

### ENTRADAS

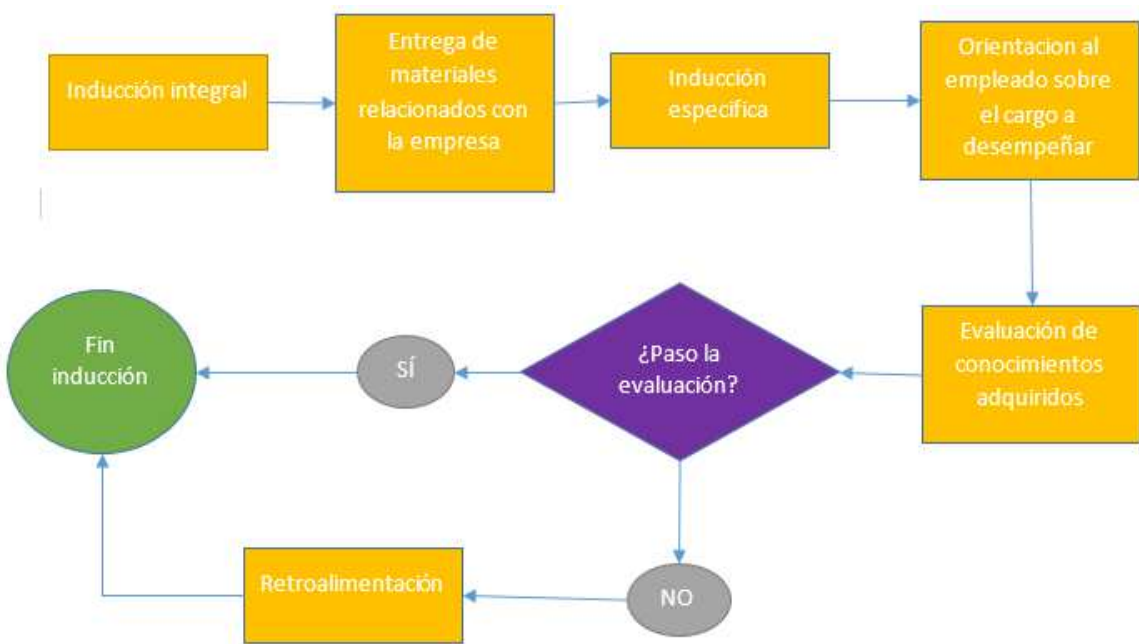
INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Informe de las personas contratadas	Área de recurso humano	El área de recurso humano debe presentar informe sobre las personas que quedaron contratadas.

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Informe de las personas que pasaron las evaluaciones de la inducción general así como las personas a las cuales se les hizo retroalimentación	Área de recurso humano.	Hacer retroalimentación de Las personas que no aprobaron las evaluaciones

	<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GTH-PDI-PR-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>



	<b>PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- PDL-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Es la cancelación de salarios a los empleados de acuerdo al contrato de trabajo y a las exigencias por parte de la normativa de ley.

**ALCANCE:** Realizar el pago de salarios a todos los empleados de la compañía a su vez generar reportes para el are financiera de la empresa

### OBJETIVOS

- ✓ Hacer la liquidación de los pago de salarios
- ✓ Generar los informes contables para direccionarlos al área financiera
- ✓ Cumplir con la ley y pagar todas las prestaciones sociales.

### ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Informe de todos los empleados de la empresa	Área de recurso humano Área financiera Área de producción Área de calidad	

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Reportes de nomina	Área financiera.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH-PDL-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GTH-PDS-PR-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** Consiste en buscar personas en el mercado laboral con el objetivo de cubrir puestos de trabajo ausentes y que dichas personas cuenten con las habilidades para desempeñar el cargo.

**ALCANCE:** El proceso comienza cuando dentro de la organización hay vacantes, por tal motivo es indispensable realizar un proceso de selección (entrevistas preliminares, entrevista final, pruebas psicotécnicas) con el fin último de captar personal apto para desempeñar el puesto de trabajo.

### OBJETIVOS

- Realizar procesos de selección para las diferentes áreas de la empresa.
- Proporcionar información relevante de acuerdo a los procesos de selección que se realicen en la empresa.

### ENTRADAS

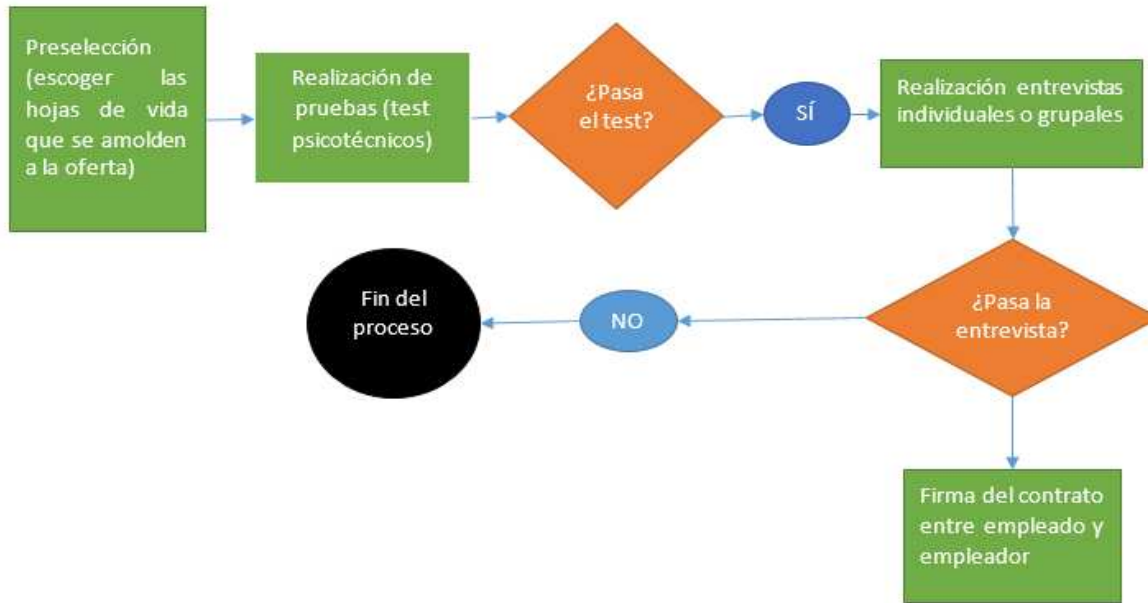
INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Reportes del personal.	Área de recurso humano Área de producción Área financiera	Se debe contar con profesionales en el área de recurso humano para adelantar el proceso de selección como a su vez del espacio físico donde se realiza dicho proceso.

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Reportes de personal seleccionado.	Área de recurso humano. Área financiera Área de producción.	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GTH-PDS-PR-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>FORMATO DE CONTRATO</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GTH-FC-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

**Anexo 10. Formato de contrato**

PRIMERA: El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR, para..... (Describir la actividad que se va a desarrollar) y los que se deriven de estas labores.- El TRABAJADOR acepta los cambios de labores decididos por el EMPLEADOR siempre que sus condiciones laborales se mantengan. SEGUNDA.- JORNADA DE TRABAJO: El TRABAJADOR se obliga a laboral una jornada laboral ordinaria de..... (a), que se podrán distribuir de la forma permitida por el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo. TERCERA.- SALARIO: El TRABAJADOR devengará..... M/C (\$.....), pagaderos en.....(b), que incluye la remuneración de los descansos dominicales y festivos. CUARTA.- OBLIGACIONES: El TRABAJADOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones: a) Colocar al servicio del EMPLEADOR su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva en el desempeño de las funciones encomendadas y en las labores conexas, según ordenes e instrucciones del empleador o sus representantes. b) Trabajar durante la vigencia del presente contrato única y exclusivamente al servicio del EMPLEADOR. c) Cumplir con la jornada de trabajo dentro de los turnos y horario señalado por el EMPLEADOR. d) Las demás consagradas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo. QUINTA.- TRABAJO EXTRA, EN DOMINICALES Y FESTIVOS: El trabajo suplementario o en horas extras, así como el trabajo en domingo o festivo en los que deba concederse descanso, será remunerado conforme a la Ley, al igual que los respectivos recargos nocturnos. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por el empleador o sus representantes, para efectos de su reconocimiento. SEXTA.- JUSTAS CAUSAS PARA DESPEDIR: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquiera de las partes, las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código sustantivo del Trabajo. SEPTIMA.- PERIODO DE PRUEBA: Acuerdan las partes fijar como periodo de prueba los primeros..... (.....) (días o meses) (c) a partir de la vigencia de este contrato. Durante este periodo las partes pueden dar por terminado unilateralmente el contrato. En el caso de existir prorroga o nuevo contrato entre las partes se entiende que no existirá para esto nuevo periodo de prueba. ....

OCTAVA.- AVISO DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato dando aviso a la otra con una anticipación mayor a treinta (30) días de la fecha de vencimiento del periodo contratado. En caso de no producirse tal aviso, o de hacerlo en un término inferior al establecido, la parte que termina el contrato deberá a la otra, a título de indemnización, el equivalente a treinta (30) días de salario o proporcional al tiempo que falte. NOVENA.- PRORROGA: Si el aviso de terminación unilateral del contrato no se da o se da con una anticipación menor a treinta (30) días el contrato se prorroga por un periodo igual al inicial, siempre que subsistan las causas que lo originaron y la materia del trabajo. DECIMA.- El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad. DECIMA PRIMERA.- Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anexarse a este documento

Para constancia se firma por las partes, en la ciudad de..... (Municipio) a los .....Días del mes de ..... De 200....

	<b>FORMATO DE CONTRATO</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GTH-FC-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

(a) La jornada de trabajo ordinaria no puede ser mayor a ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) semanales. (Excepto trabajadores con cargos de dirección, confianza o manejo, trabajadores de servicio

doméstico y que ejerciten actividades intermitentes o de vigilancia si reside el lugar de trabajo)

(b) Ningún trabajador puede devengar menos del salario mínimo legal y si labora menos de ocho (8) horas diarias su salario será proporcional al tiempo trabajado.

Se debe determinar en el contrato la forma (mensual, quincenal, etc.) y el lugar en que deberá hacerse el pago

(c) El Periodo de prueba puede ser hasta de dos (2) meses y en contratos inferiores a un (1) no podrá ser superior a una quinta (1/5) parte del termino pactado Prestaciones sociales en el periodo de prueba: salario, auxilio de transporte, afiliación a la seguridad social, cesantías.

EMPLEADOR

\_\_\_\_\_  
C. C. No.

TRABAJADOR

\_\_\_\_\_  
C. C. No.


<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>FORMATO DE DOTACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH-FDD-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 11. Formato de dotación**

Fecha	Nombre completo	Cargo	Observaciones	Firma

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>


	<b>FORMATO DE LIQUIDACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH-FDL-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 12. Formato de liquidación**

<b>Nombre :</b>				<b>No identificación:</b>	
<b>Fecha último pago:</b>				<b>Fecha liquidación:</b>	
<b>Ingreso:</b>				<b>Tiempo a descontar:</b>	
<b>Tiempo de servicio(días):</b>				<b>Salario básico del mes:</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Días</b>	<b>Horas</b>	<b>Devengado</b>	<b>deducciones</b>	<b>Salario base liquidación:</b>
<b>Total liquidación</b>		<b>Liquidación cesantías</b>		<b>Total a pagar</b>	
Recibí a satisfacción de Crazy Sport la suma de ( ) Valor de mis prestaciones sociales, según liquidación anterior Declaro además que la empresa se encuentra en paz y salvo conmigo por los conceptos anteriormente descritos al igual que por toda clase de prestaciones legales y extralegales hasta la fecha.					
<b>Firma empleado</b>					

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>



	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH-ED-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 13. Formato de evaluación de desempeño**

NOMBRE Y APELLIDO:
CARGO:
FECHA:
EVALUADOR:

Evalué del 1 al 5 las siguientes características de acuerdo a su rol en la compañía.				
1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente

DESEMPEÑO LABORAL		
1	Responsabilidad	
2	Exactitud y calidad en el trabajo	
3	Cumplimiento de fechas estimadas	
4	Productividad- volumen y cantidad de trabajo	
5	Orden y claridad del trabajo	
6	Planificación del trabajo	
7	Documentación que genera	
8	Reporte de avance de tareas	
9	Capacidad de delegar tareas	
10	Capacidad de realización	
11	Comprensión de situaciones	
12	Sentido común	
13	Cumplimiento de los procedimiento existentes	
14	Grado de conocimiento funcional	

	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- ED-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

15	Grado de conocimiento técnico	
<b>TOTAL</b>		

<b>FACTOR HUMANO ACTITUDINAL</b>		
1	Actitud hacia la empresa	
2	Actitud hacia superiores	
3	Actitud hacia los compañeros	
4	Actitud hacia el cliente	
5	Cooperación con el equipo	
6	Cooperación con pares	
7	Capacidad de aceptar criticas	
8	Capacidad de generar sugerencias constructivas	
9	Presentación personal	
10	Predisposición	
11	Puntualidad	
<b>TOTAL</b>		

<b>HABILIDADES</b>		
1	Iniciativa	
2	Creatividad	
3	Adaptabilidad	
4	Respuesta bajo presión	
5	Capacidad de manejar múltiples tareas	
6	Coordinación y liderazgo	

	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GTH- ED-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

7	Potencialidad- capacidad de aprendizaje	
8	Carisma	
9	Compromiso hacia el equipo	
10	Manejo de conflictos	
11	Manejo y optimización del grupo	
12	Relación con el cliente	
13	Planificación- coordinación	
14	Toma de decisiones	
15	Innovación	
<b>TOTAL</b>		

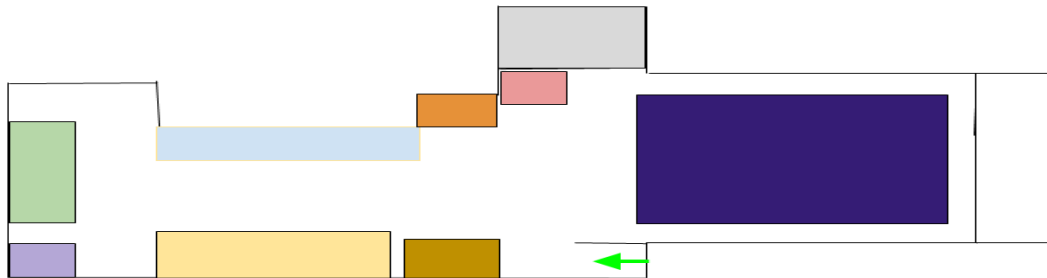
<b>COMENTARIOS:</b>					
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>FORMATO DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GAF-I-F-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

**Anexo 14. Infraestructura.**

	Zona de Recepción
	Baños
	Tendido y Corte
	Depósito de Tallaje
	Fusionado
	Zona Empaquetado
	zona de Separado de Tallas
	Zonas de Planchado
	Zona de Doblado
	Zona de Emparejado
	Loquers
	Cocina
	Baños
	Zona de Producción y Armado

**Mapeo de la planta N2**




**Mapeo de la Plantilla N1**



	<b>FORMATO DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF-I- F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PMM-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## **Anexo 15. Mantenimiento preventivo de maquinarias**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**OBJETIVO:** Identificar el modo de actuar frente al mantenimiento y reparación de aquellos equipos y maquinas del área de producción, que tienen una repercusión importante sobre la calidad de los productos ofertados al cliente.

### **DEFINICIONES**

**\*Mantenimiento correctivo:** Es aquel que se realiza cuando el equipo sufre un daño de gran magnitud, con el fin de dejarlo en sus condiciones normales de trabajo.

**\*Mantenimiento preventivo:** Actividades de mantenimiento y revisión de los elementos de las maquinarias con el fin de detectar y mitigar posibles fallos.

### **ENTRADAS**


INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Observación de un fallo o problema en la maquinaria.	Área de producción, operarios.	El fallo de las maquinarias debe afectar la calidad de los productos.

### **SALIDAS**

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Mantenimiento correctivo o preventivo.	Área de producción	Maquinaria en óptimo estado, para evitar retrasos en pedidos y devoluciones.

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PMM-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>


	<b>FORMATO PLAN MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PMM-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 16. Formato plan mantenimiento de maquinarias**

<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINAS Y EQUIPOS</b>	
Fecha de aprobación	Fecha próxima revisión
<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO /CORRECTIVO</b>	
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>MAQUINA/EQUIPO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>TAREA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>




	<b>FORMATO LISTADO DE MAQUINAS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GP-LM-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 17. Formato listado de maquinas**

MANTENIMIENTO DE MAQUINAS Y EQUIPOS					
<b>Fecha aprobación:</b>			<b>Fecha próxima evaluación:</b>		
LISTADO DE MAQUINAS Y EQUIPOS BAJO MANTENIMIENTO					
Maquina/equipo	Código	Correctivo	Preventivo		


  

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL AMBIENTE</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GTH-EMA-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

<b>MANTENIMIENTO DE MAQUINAS Y EQUIPOS</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA MAQUINA/EQUIPO</b>					
<b>Código:</b>			<b>Fabricante:</b>		
<b>Fecha de entrada:</b>			<b>Fecha de fabricación:</b>		
<b>Descripción:</b>					
<b>Imagen</b>					
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

**Anexo 18. Formato ficha técnica de maquinas**

	<b>FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL AMBIENTE</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GTH-EMA-F-01
		Fecha:	26-10-2018

**Anexo 19. Encuesta de medición del ambiente.**

Mediante esta encuesta podremos reconocer las condiciones de trabajo y de salud, se permitirá identificar y valorar los riesgos existentes en las áreas y/o puestos de trabajo, que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**1. 1. EDAD.**

*Marca solo un óvalo.*

- 18-27  
 28-37  
 38-47  
 48 años o más.

**2. 2. ESTADO CIVIL.**

*Marca solo un óvalo.*

- Soltero (a)  
 Casado (a)  
 Divorciado (a)  
 Viudo (a)

**3. 3. SEXO**

*Marca solo un óvalo.*

- Masculino  
 Femenino  
 Universitario  
 Ninguno

**6. TENDENCIA DE VIVIENDA**

*Marca solo un óvalo.*

- Propia  
 Arrendada  
 Familiar

**7. 7. PROMEDIO DE INGRESOS**

*Marca solo un óvalo.*

- 1 SMLV  
 Entre 1 - 3 SMLV  
 Entre 4 - 6 SMLV

**8. 8. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA**

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de un año  
 De 1 a 5 años  
 De 5 a 10 años  
 De 10 a 15 años  
 Más de 15 años



FORMATO ENCUESTA DE  
MEDICIÓN DEL AMBIENTE

Versión: 1  
Código: CS-GTH-  
EMA-F-01  
Fecha: 28-10-2018

9. 9. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL

Marca solo un óvalo.

- Menos de un año  
 De 1 a 5 años  
 De 5 a 10 años  
 Más de 10 años

10. 10. PARTICIPO EN ACTIVIDADES DE SALUD PROGRAMADAS POR LA EMPRESA

Marca solo un óvalo.

- Vacunación  
 Salud oral  
 Exámenes de laboratorio  
 Exámenes médicos anuales  
 Ninguno

11. 11. SE LE HA DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_

12. 12. CONSUME BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO

13. 13. PRACTICA ALGÚN DEPORTE.

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_

14. 14. FUMA


Marca solo un óvalo.

- Sí  
 NO

15. 15. CUÁL DE LAS SIGUIENTES MOLESTIAS HA SENTIDO CON FRECUENCIA EN LOS ÚLTIMOS 4 MESES.

Marca solo un óvalo por fila.

	SÍ	NO
DOLOR DE CABEZA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DOLOR DE CUELLO, ESPALDA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CINTURA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DIFICULTADA PARA ALGÚN MOVIMIENTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TOS FRECUENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DIFICULTAD RESPIRATORIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ALTERACIÓN DEL SUEÑO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DIFICULTAD PARA CONCENTRARSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CANSANCIO MENTAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CANSANCIO O FATIGA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RUIDOS INTERMITENTES EN LOS OÍDOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SENSACIÓN PERMANENTE DE CANSANCIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL AMBIENTE</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GTH- EMA-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>28-10-2018</b>

**16. 16. DE ACUERDO A SU LABOR CONTESTE**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	SÍ	NO
¿Conoce bien los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha recibido capacitación sobre el Manejo de los riesgos a los que Está expuesto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las máquinas y herramientas que utiliza en el desempeño de su labor producen vibración?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En el sitio de trabajo manipula o está en contacto con productos químicos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Existe en su sitio de trabajo riesgos de incendio o explosión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Su labor genera riesgos Mecánicos (proyección de partículas, atropamiento, manejo de elementos contaminantes, punzantes, calientes abrasivas)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Permanece en una misma posición (sentado o de pie) durante más del 60% de la jornada de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las tareas que desarrolla le exigen realizar movimientos repetitivos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pregunta solo para operadores.		
¿La silla es cómoda y permite ajustarlo a su medida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Al finalizar la jornada laboral, el cansancio que se siente podría calificarse de "normal"?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera adecuada la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las tareas que realiza le producen "sensación de peligrosidad"?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El trabajo que desempeña le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La empresa cuenta con agua potable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Existe buen manejo de basuras y desechos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PRL-PR-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## Anexo 20. Procedimiento de requisitos legales

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>1.1. OBJETIVO</b>	Conocer los requisitos legales que afectan el funcionamiento de la empresa.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>1.3. ALCANCE</b>	El procedimiento debe aplicarse en todos los procesos de la empresa.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Ley:</b> Norma jurídica dictada, es decir un precepto establecido en que se manda o se prohíbe algo.</p> <p><b>Sanción:</b> Castigo que se le aplica a una persona natural o jurídica por violar una regla o ley.</p> <p><b>Estatuto:</b> Reglamento, ordenanza o conjunto de normas legales por las que se regula en funcionamiento de una asociación.</p> <p><b>Decreto:</b> Acto administrativo llevado a cabo por el poder ejecutivo, con contenido normativo.</p> <p><b>Requisito:</b> Todo aquello que resulta ineludible o imprescindible para el desarrollo de un proceso.</p>

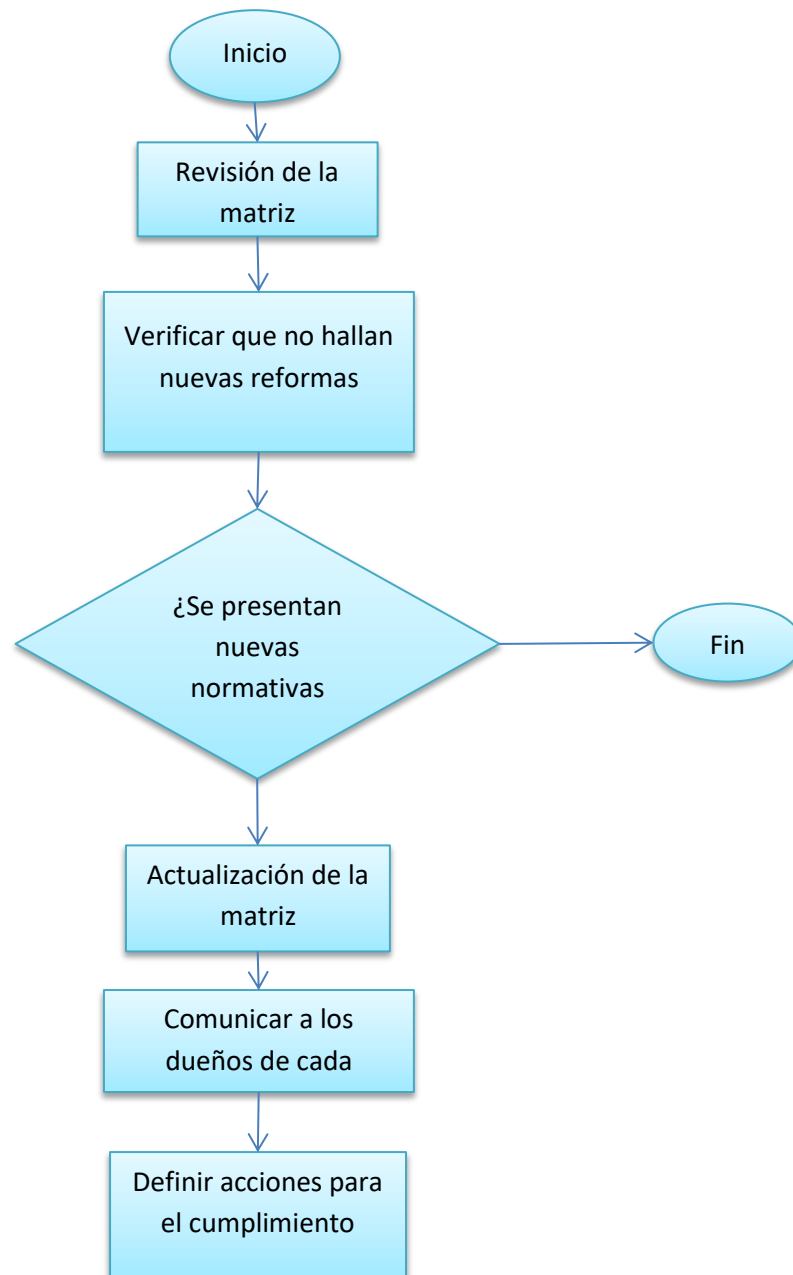
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>



PROCEDIMIENTO  
REQUISITOS LEGALES

Versión:	1
Código:	CS-GAF- PRL-PR-01
Fecha:	26-10-2018

PROCESO DE ACTIVIDADES




	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 21. Formato de requisitos legales**

FORMATO REQUISITOS LEGALES						
Responsable				Fecha elaboración		
				Fecha actualización		
Norma	Año	Disposición que regula	Descripción	Evidencia	Responsable	Observaciones
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>			<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma			Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	



	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GAF- PDC-PR- 01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

## Anexo 22. Procedimiento de comunicación

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>1.1. OBJETIVO</b>	Establecer las pautas necesarias, para dar a conocer a todos los empleados de la organización todo lo referente con el sistema de gestión de calidad.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>1.3. ALCANCE</b>	El procedimiento debe aplicarse en todos los procesos de la empresa.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Comunicación interna:</b> Conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones.</p> <p><b>Organización:</b> Es una estructura administrativa creado para lograr objetivos y metas.</p> <p><b>Receptor:</b> Es el agente o individuo que recibe el mensaje, y lo transforma de acuerdo a su entendimiento.</p> <p><b>Emisor:</b> Manifiestar una opinión o noticia sobre algún hecho de importancia.</p> <p><b>Información:</b> Conjunto de datos, que sirve para la construcción de mensajes basados en hechos reales.</p> <p><b>Transformación:</b> Cambio significativo de estrategias, procedimientos y modelos.</p>

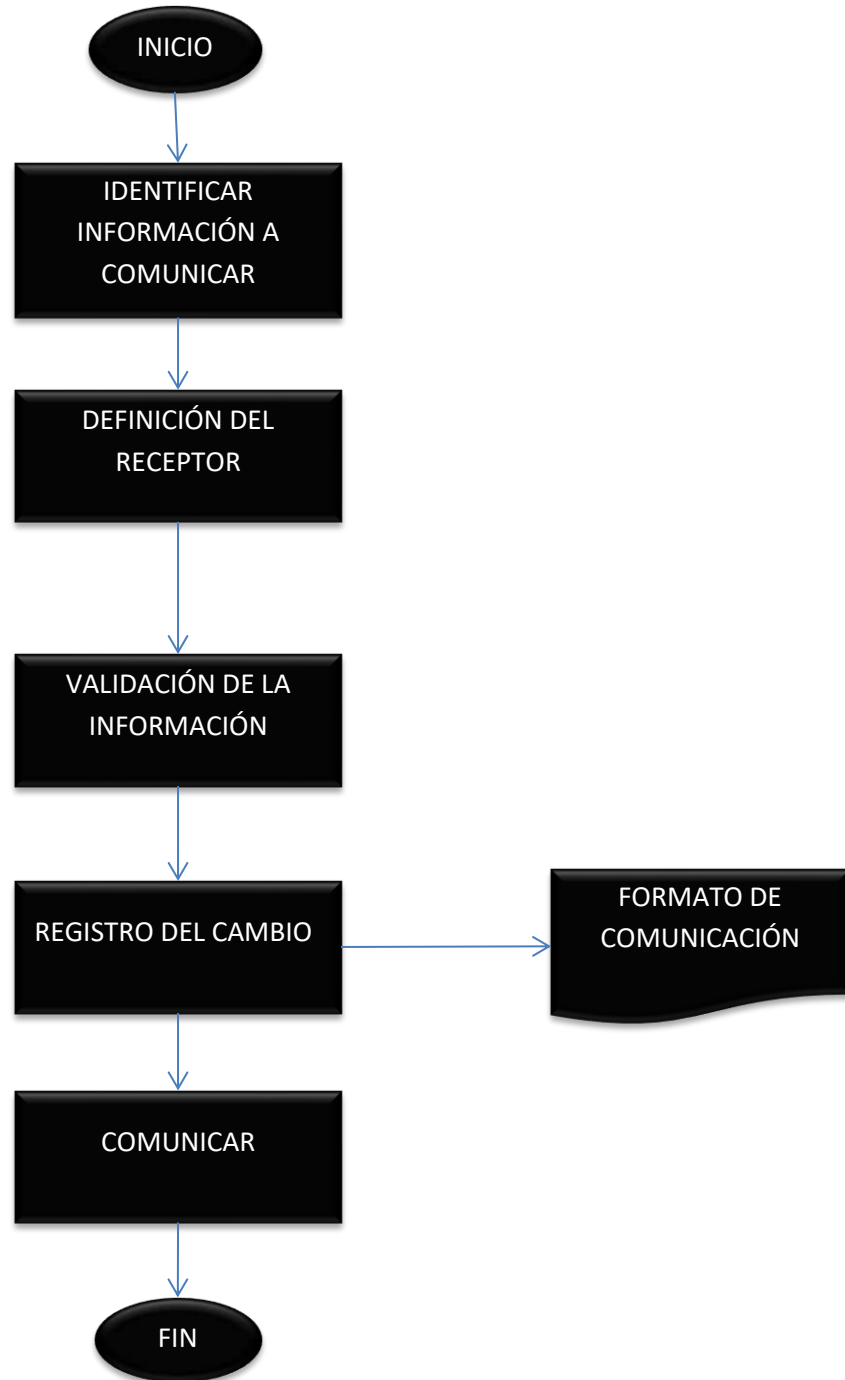
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>




PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Versión:	1
Código:	CS-GAF-PDC-PR-01
Fecha:	26-10-2018


PROCESO DE ACTIVIDADES



	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GAD- CDD-PR- 01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10- 2018</b>

### Anexo 23. Formato de comunicación

INFORMACION	NIVEL DE IMPORTANCIA	RESPONSABLE DE COMUNICAR	GRUPO RECEPTOR	CANAL	FRECUENCIA
Política de calidad y objetivos	ALTA	Gerente General	Todos los empleados	Reunión o capacitación	Mensual
	MEDIA				
	BAJA				
Manual de calidad y procedimientos	ALTA	Gerente General	Todos los empleados	Manual de calidad enviado a los correos	Mensual o en cada actualización
	MEDIA				
	BAJA				
Desempeño del personal	ALTA	Gerente General	Todos los empleados	Informes por medio de correos	Mensual
	MEDIA				
	BAJA				
Evaluaciones del cliente	ALTA	Gerente General	Todos los empleados	Reunión	Mensual
	MEDIA				
	BAJA				
Resultado de auditoria	ALTA	Auditor interno o externo	Gerente general, líderes de proceso y empleados	Informe por correo	Anual
	MEDIA				
	BAJA				
Estado de acciones correctivas o preventivas	ALTA	Gerente General	Líder de cada proceso	Informe por correo	Mensual
	MEDIA				
	BAJA				
Actualización de la información	ALTA	Líder de cada proceso	Personal de cada área	Informe por correo	Mensual
	MEDIA				
	BAJA				
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GAD- CDD-PR- 01
		Fecha:	26-10- 2018

## Anexo 24. Control de documentación


### 1. INFORMACIÓN GENERAL.

<b>1.1. OBJETIVO</b>	Establecer los requerimientos para la elaboración, actualización y eliminación de los documentos y formatos solicitados para garantizar la eficaz operación del sistema de gestión de calidad.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Director del sistema de gestión de calidad.
<b>1.3. ALCANCE</b>	El procedimiento debe aplicarse en todos los documentos relacionados al sistema de gestión de calidad.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Documento:</b> Es la prueba o testimonio material de un hecho.</p> <p><b>Manual de calidad:</b> Documento que describe y especifica el sistema de gestión de calidad de una empresa.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Descripción de la manera específica de efectuar una actividad.</p> <p><b>Actualización:</b> Renovación o modernización de un documento.</p>

### 2. CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Tabla 15. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Proceso	Tipo de documento
Gestión de la producción (GP)	Procedimiento (PR)
Gestión del talento humano (GTH)	Formato (F)
Gestión de compras (GC)	Caracterización (C)
Gestión de ventas (GV)	Matriz (Ma)

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GAD-CDD-PR-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

Gestión administrativa y financiera (GAF)	Perfil de cargo (Pc)
Gestión de distribución (GD)	
Crazy Sport (CS)	
Nombre procedimiento (Dos iniciales cuando es un solo nombre) (Iniciales cuando son varios nombres)	Manuales (M)

Para el uso correcto de la codificación anteriormente ilustrada debe introducirse primero Las siglas de la empresa después el proceso, seguido del tipo de documento y por último el numeral que lo represente. La versión de cada documento iniciara con el numeral (1) y a la medida que se vayan actualizando.


<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<p>FORMATO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Código: CS-GV-PDP-F-01</p>
		<p>Fecha: 26-10-2018</p>

**Anexo 25. Portafolio de productos**



**DOTACIONES EN CAMISERIA PARA EL SECTOR EMPRESARIAL.**

	<b>FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GV-ESC-F-01
		Fecha:	26-10-2018

## Anexo 26. Encuesta de satisfacción del cliente

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Ayúdanos a ofrecerte un servicio o producto mejor. Las respuestas suministradas en el siguiente formulario serán tratadas de forma confidencial, y el único objetivo de las mismas es mejorar nuestro servicio/producto.

1. 1. Nombre de su empresa

\_\_\_\_\_

2. 2. ¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos/servicios que ofrece Crazy Sport?

Marca solo un óvalo.

- Menos de un mes  
 De 1 a 3 meses  
 De 3 a 6 meses  
 De 1 a 3 años  
 3 a 6 años  
 Más de 6 años

3. 3. ¿Cómo se enteró de los productos/servicios, que ofrece Crazy Sport?

Marca solo un óvalo.

- Voz a voz  
 Página web de la empresa  
 Otro: \_\_\_\_\_

4. 4. ¿Con qué frecuencia adquiere los productos/servicios de Crazy Sport?

Marca solo un óvalo.

- De 1 a 2 veces al mes  
 De 2 a 4 veces al mes  
 Otro: \_\_\_\_\_

5. 5. ¿Por favor indique su grado de satisfacción con los productos/servicios ofrecidos por Crazy Sport. En una escala de 1 a 10, donde 1 es insatisfecho y 10 es completamente satisfecho.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. 6. Por favor evalúe de 1 a 5 los siguientes criterios de nuestra organización. Donde 1 es malo y 5 es excelente.

Marca solo un óvalo por fila.


	1	2	3	4	5
Excelente calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio postventa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientación a satisfacer las necesidades del cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 7. ¿Recomendaría los productos/servicios ofrecidos por Crazy Sport a sus colegas?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

8. 8. ¿Tiene algún comentario, queja, reclamo para el servicio ofrecido por nuestra organización?

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GAF-PSC-PR-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

## Anexo 27. Procedimiento satisfacción del cliente

### 1. INFORMACIÓN GENERAL.

<b>1.1. OBJETIVO</b>	Identificar el grado de satisfacción que el cliente tiene hacia la empresa y los productos o servicios ofrecidos.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>1.3. ALCANCE</b>	El procedimiento debe aplicarse a los clientes de la empresa, pero debe ser comunicado a todas las áreas de la empresa.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Comunicación interna:</b> Conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones.</p> <p><b>Satisfacción:</b> Es una medida de como los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.</p> <p><b>Receptor:</b> Es el agente o individuo que recibe el mensaje, y lo transforma de acuerdo a su entendimiento.</p> <p><b>Emisor:</b> Manifestar una opinión o noticia sobre algún hecho de importancia.</p> <p><b>Información:</b> Conjunto de datos, que sirve para la construcción de mensajes basados en hechos reales.</p> <p><b>Transformación:</b> Cambio significativo de estrategias, procedimientos y modelos.</p>

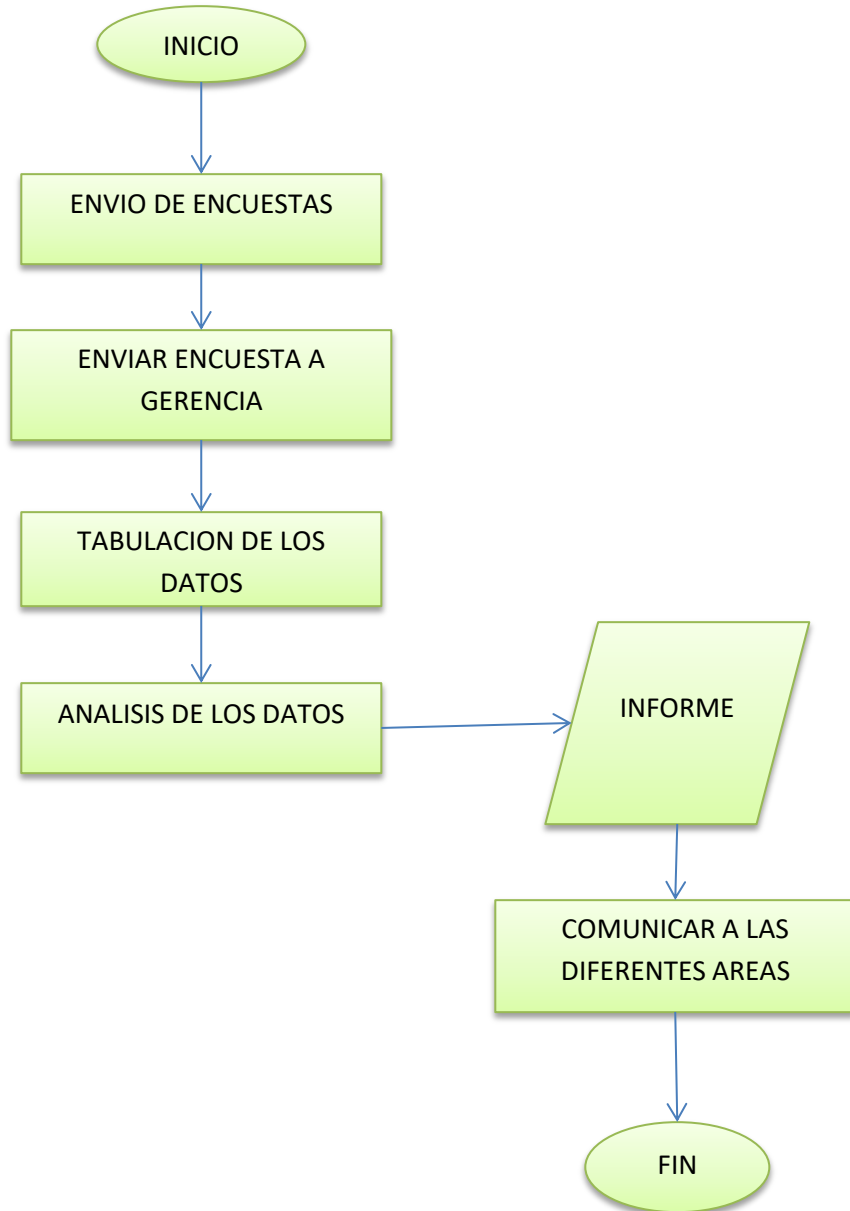




PROCEDIMIENTO  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Versión:	1
Código:	CS-GAF-PSC-PR-01
Fecha:	26-10-2018

PROCESO DE ACTIVIDADES



	<b>FORMATO DE PEDIDOS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Código:</b>	CS-GP-FDP-F-01
		<b>Fecha:</b>	26-10-2018

**Anexo 28. Formato de pedido**


	<b>CRAZY SPORT</b>	<b>ORDEN DE PEDIDO</b>
		<b>Numero:</b>

<p>Nombre:</p> <p>Dirección:</p> <p>Fecha:</p> <p>teléfono:</p>
---


<b>DISEÑO E IMAGEN DEL PRODUCTO A FABRICAR</b>							
Tipo de tela a usarse:							
TALLAS	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL
CANTIDAD							

	<b>FORMATO DE PEDIDOS</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Código:</b>	<b>CS-GP-FDP-F-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>26-10-2018</b>

<b>Elabora por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
<b>Nombre Juan Gaviria</b>	<b>Nombre Wilmer Robayo</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha: 26-10-2018</b>	<b>Fecha: 26-10-2018</b>	<b>Fecha: 26-10-2018</b>

	<b>FORMATO DE CORRECCIÓN</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GP-FC-F-01
		Fecha:	26-10-2018

**Anexo 29. Formato de corrección**


	<b>CRAZY SPORT</b>		<b>FORMATO DE CORRECCIÓN</b>				
			<b>Numero:</b>				
<p>Nombre:</p> <p>Dirección:</p> <p>Fecha:</p> <p>teléfono:</p>							
<b>DISEÑO E IMAGEN DEL PRODUCTO A FABRICAR</b>							
<p>Tipo de tela a usarse:</p>							
TALLAS	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL
CANTIDAD							



FORMATO DE  
CORRECCIÓN

Versión:	1
Código:	CS-GP-FC-F-01
Fecha:	26-10-2018

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Código:</b> CS-GP-PEP-PR-01
		<b>Fecha:</b> 26-10-2018

### Anexo 30. Procedimiento área de producción

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>1.1. OBJETIVO</b>	Definir la correcta metodología para la fabricación de productos exigidos por parte del cliente.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Líder proceso de producción.
<b>1.3. ALCANCE</b>	El procedimiento debe aplicarse en todos los procesos que requieran la fabricación de productos.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Producto:</b> Conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos.</p> <p><b>Cliente:</b> Es la persona que accede a un servicio o producto por medio de un pago</p> <p><b>Fabricación:</b> Conjunto de operaciones necesarias para modificar las características de las materias primas y construirlas en un bien final.</p> <p><b>Proveedor:</b> Es un tercero que abastece de materiales u otros suministros a la empresa para su óptimo funcionamiento.</p> <p><b>Orden de compra:</b> Documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar mercancías o materias primas.</p> <p><b>Logística:</b> Proceso de coordinación y movimiento de recursos.</p>

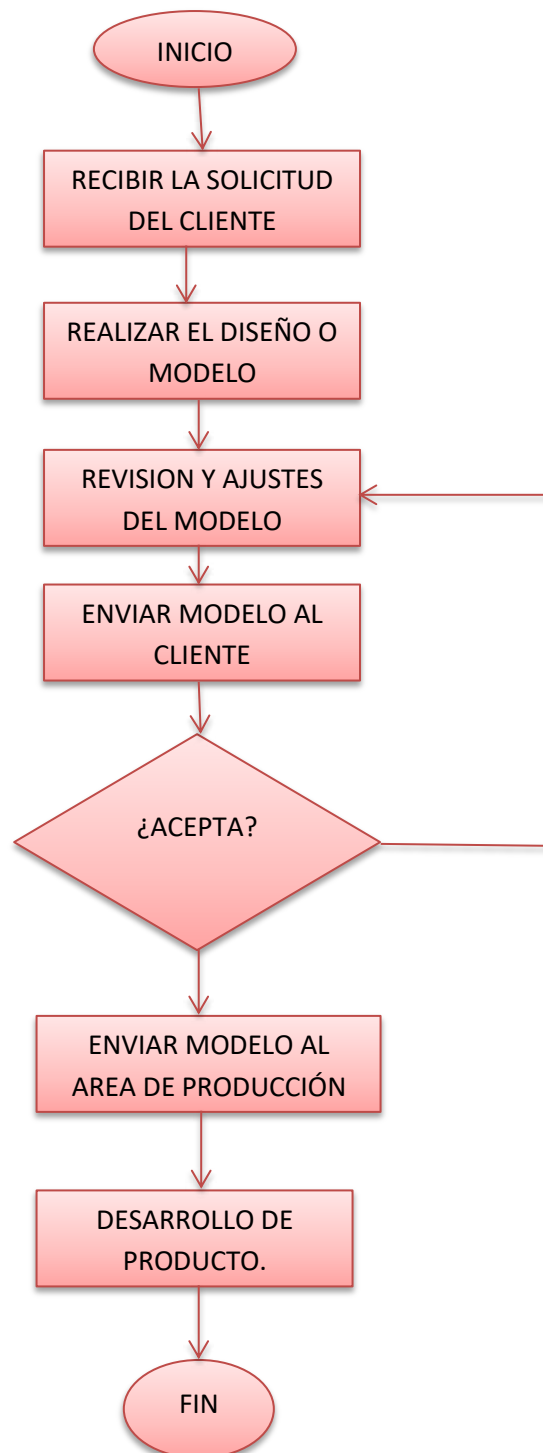
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Firma		Firma		Firma	
<b>Nombre</b>	<b>Juan Gaviria</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Wilmer Robayo</b>
<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>	<b>Fecha</b>	<b>26-10-2018</b>




PROCEDIMIENTO  
ELABORACIÓN DE  
PRODUCTOS

Versión:	1
Código:	CS-GP- PEP-PR-01
Fecha:	26-10-2018

**PROCESO DE ACTIVIDADES**



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN</b>	Versión:	1
		Código:	CS-GP- PDC-PR-01
		Fecha:	26-10-2018

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**DEFINICIÓN:** En este procedimiento se unen las piezas para formar los productos de dotación pedido por el cliente.

**ALCANCE:** Este inicia desde que se le entrega las piezas organizadas, en este proceso se va confeccionando por tipo de pieza, hasta que se entrega el producto en una sola pieza.

### OBJETIVOS

- Recibir las piezas.
- Controlar que las cantidades sean las adecuadas.
- Garantizar que las piezas no sufran por el desgaste del material.

### ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Piezas de tela cortadas y organizadas.	Área de compras Área financiera	Se controla que las piezas entregadas sean de las medidas exigidas por el cliente.

### SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTES	REQUISITOS
Producto en una sola pieza	Área de terminado	Procurar que las costuras estén en buen estado.