

**Diseño de la documentación para el sistema Integrado de gestión de calidad norma ISO  
9001 en la empresa Tejido y confecciones M y B**

Brayan Daniel Zabala Solano

Nicolas Carvajal Medina

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá D.C.

2022

**Diseño de la documentación para el sistema Integrado de gestión de calidad norma ISO  
9001 en la empresa Tejido y confecciones M y B**

Brayan Daniel Zabala Solano

Nicolas Carvajal Medina

Asesora

Diana Derly Bueno Castro

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá D.C.

2022

## **Dedicatoria**

Dedicamos nuestro proyecto de grado a nuestros familiares especialmente a nuestros padres, quienes son un apoyo incondicional y fuente de motivación para seguir adelante en nuestros proyectos y así mismo han sido ejemplo de superación y ejemplo a seguir

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestros padres, familiares y amigos quienes son fuente de apoyo incondicional y nos han acompañado desde el inicio de este proceso

A la Universitaria Uniagustiniana y sus docentes que nos brindaron las bases teóricas que fueron una pieza fundamental en el desarrollo de este proyecto.

De manera especial agradecer la asesoría por parte de la profesora Diana Derly Bueno Castro quien nos brindo su apoyo y disposición para lograr que este proyecto culminara cumpliendo con todas las directrices solucitadas por la universidad y que aplicaremos en nuestra vida laboral.

## Tabla de contenido

Resumen .....	10
Abstract .....	11
Introducción. ....	12
1.Plantamiento del problema.....	13
1.1. Antecedentes del problema.....	13
1.2 Descripción del problema.....	14
1.2.3. Falta de documentación. ....	15
1.2.4. Falta de registros de producción. ....	16
1.2.5. Ausencia de control al desempeño de los procesos. ....	16
1.2.6. Falta de intervención del personal. ....	16
1.3. Pregunta de investigación.....	16
2. Objetivos .....	17
2.1. Objetivo general. ....	17
2.2 Objetivos específicos.....	17
3.Justificacion.....	18
4 Marco Referencial .....	19
4.2. Marco Teórico .....	20
4.2.1. Sistema de gestión de calidad .....	20
4.2.2. Beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 .....	21
4.2.3. Principios norma ISO 9001 2015.....	21
4.2.4. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. ....	21
4.2.5. Pensamiento basado en riesgos.....	22
4.3. Marco conceptual .....	23
4.3.1. Industria textil. ....	23
4.3.2. Sistema de Gestión de Calidad: .....	23
4.3.3. Mejora continua. ....	23
4.3.6. Organización.....	24
4.4. Marco legal.....	24
4.5. Marco metodológico.....	27
4.6. Tipo de investigación. ....	27

4.6.1. Variables del problema.....	28
4.6.2. Fuentes de información.....	29
4.6.3. Técnicas de recolección de datos.....	29
4.6.4. Tamaño poblacional.....	29
5.Entrega de resultados .....	30
5.1. Contexto de la organización.....	30
5.1.1. Misión.....	30
5.1.2. Visión.....	30
5.1.3. Filosofía.....	30
5.1.4 Ubicación .....	31
5.1.5 Organigrama.....	32
5.1.6. DOFA organizacional .....	32
5.1.6. Partes Interesada.....	35
5.2 Diagnóstico y análisis de resultado .....	39
5.2.1. Diagnóstico general de los 7 requerimientos de la norma .....	39
5.2.2. Diagnóstico del capítulo 4 contexto de la organización .....	40
5.2.3. Diagnostico capítulo 5 liderazgo de la organización .....	41
5.2.4. Diagnostico capítulo 6 planificación de la empresa .....	42
5.2.5. Diagnóstico inicial capítulo 7 apoyo a los procesos .....	43
5.2.6. Diagnostico capítulo 8 operaciones de la empresa .....	44
5.2.7. Diagnóstico inicial capítulo 9 evaluación del desempeño .....	45
5.2.8. Diagnóstico inicial capítulo 10 acciones de mejora.....	46
5.3. Identificación y valoración del Riesgo (Matriz de riesgos).....	46
5.3.1 Matriz de riesgos.....	46
5.3.2. Alcance del S.G.C.....	47
5.4. Definición y diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad .....	47
5.4.2. Objetivos de calidad.....	48
5.4.3 Mapa de procesos.....	48
5.4.4. Caracterización de los procesos.....	49
5.4.5. Matriz de responsabilidades.....	49
5.4.6. Planificación y control de los cambios .....	51

5.4.7. Diseño de perfiles bajo el Sistema de Gestión de la Calidad.....	52
5.4.8. Instructivos de trabajo.....	52
5.4.9. Registros varios.....	53
5.4.10. Control de la información documentada.....	53
5.4.11. Procedimiento de auditorías internas.....	53
5.4.12 Procedimiento de no conformidades.....	53
5.4.13. Tablero de indicadores.....	54
6.Estudio costo beneficio .....	56
7.Conclusiones .....	58
8.Recomendaciones.....	59
9.Referencias .....	60
10.Anexos.....	63

## Lista de Figuras

Figura 1 Árbol de problema. Nota: Autoría propia.....	15
Figura 2.Ciclo PHVA. Fuente: <a href="http://www.itvalledelguadiana.edu.mx">http://www.itvalledelguadiana.edu.mx</a> .....	22
Figura 3.Ubicación Tejidos y confecciones M y B (2021) .....	31
Figura 4.Organigrama Empresa Tejidos y Confecciones M y B. Nota: Autoría propia .....	32
Figura 5.Diagnóstico inicial. Nota: Autoría Propia.....	39
Figura 6.Diagnóstico inicial capítulo 4. Nota: Autoría propia .....	40
Figura 7.Diagnóstico inicial capítulo 5. Nota: Autoría propia .....	41
Figura 8.Diagnóstico inicial capítulo 6. Nota: Autoría propia .....	42
Figura 9.Diagnóstico inicial capítulo 7. Nota: Autoría propia .....	43
Figura 10.Diagnóstico inicial Capitulo 8. Nota: Autoría propia .....	44
Figura 11.Diagnóstico inicial capítulo 9. Nota: Autoría propia .....	45
Figura 12.Diagnóstico inicial capítulo 10. Nota: Autoría propia .....	46
Figura 13.Mapa de procesos Empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia .....	48
Figura 14.Caracterizacion proceso Gerencial empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia.....	49
Figura 15.Matriz de Responsabilidades empresa Tejidos y confecciones M y Nota: Autoría propia.....	51
Figura 16.Tablero de indicadores empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia.....	55

## Lista de tablas

Tabla 1. Marco Legal .....	25
Tabla 2. Variables del problema. ....	28
Tabla 3. Población.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 DOFA general de la empresa, debilidades y fortalezas (Interno). ....	33
Tabla 5 DOFA general de la empresa, Oportunidades y Fortalezas .....	33
Tabla 6 Estrategias del DOFA .....	34
Tabla 7. <i>Partes interesadas. Nota: Autoría propia</i> .....	35
Tabla 8 (Continuación).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 9. Partes interesadas externas de la empresa Tejidos y Confecciones M Y B .....	37
Tabla 10.(Continuación).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 11 (Continuación).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 13 Resultados estudio costo beneficio .....	56

## **Resumen**

En el presente trabajo se entregan los resultados obtenidos del diseño de la documentación según la ISO 9001:2015 que servirá como punto de partida para que la empresa Tejidos y Confecciones M y B Pueda implementar y certificarse en esta norma. Para el desarrollo de la documentación se establecieron unos objetivos con el fin de desarrollar la documentación como la norma lo pide, en primer lugar se elaboró el diagnóstico inicial de la empresa para conocer cómo se encontraba frente a los requisitos de la norma apoyado de la matriz DOFA, como segunda actividad se elaboró la matriz de riesgos que permitiría identificar las áreas de la empresa que se encontraban con un riesgo alto y las acciones a tomar, como tercera actividad se desarrolla la planificación del sistema obteniendo el contexto de la organización su misión, visión, política de calidad y sus objetivos, seguido a esto se elaboró el organigrama de la empresa y este se usó como base para la creación del mapa de procesos que este tiene como finalidad ayudar en la creación de la caracterización de los procesos, finalmente con la finalidad de poder realizar el control y seguimiento al desempeño de la empresa y del S.G.C se elaboraron los documentos, procedimientos necesarios para la realización de las auditorias.

*Palabras clave:* Calidad, documentación. mejora continua, proceso

## **Abstract**

In the present work, the results obtained from the design of the documentation according to ISO 9001: 2015 are delivered, which will serve as a starting point so that the company Tejidos y Confecciones M y B can implement and be certified in this standard. For the development of the documentation, some objectives were established in order to develop the documentation as required by the standard. In the first place, the initial diagnosis of the company was made to know how it was facing the requirements of the standard, supported by the matrix. DOFA, as a second activity, the risk matrix was elaborated that would allow identifying the areas of the company that were at high risk and the actions to be taken, as a third activity, the planning of the system is developed, obtaining the context of the organization its mission, vision, quality policy and its objectives, followed by the organization chart of the company was drawn up and this was used as a basis for the creation of the process map that is intended to help in the creation of the characterization of the processes, finally with In order to be able to control and monitor the performance of the company and the S.G.C, the necessary documents and procedures were prepared. to carry out the audits.

*Keywords:* Quality, documentation. continuous improvement process

### **Introducción.**

La empresa tejidos y confecciones M y B actualmente se encuentra en un sector muy competitivo lo que ha aumentado la exigencia del mercado es por esto que las organizaciones han optado por adoptar estrategias como la planificación de sus actividades y procesos, el seguimiento de estos mismos, esto con la finalidad de alcanzar sus objetivos.

La norma ISO 9001:2015 brinda a la organizaciones una estructura que le permite a la empresa optimizar todos sus procesos, además de gestionar sus riesgos y buscar una mejora continua cumpliendo con estándares de alta calidad en todos sus procesos para logra brindar a los clientes productos de con lo más altos estándares de calidad, para realizar el diseño de la documentación la norma fija sus requisitos mínimos y pasos a seguir en la gestión de los procesos, el punto de partida que la organización debe realizar al momento de buscar implementar esta norma es la evaluación del estado actual de la empresa frente a la norma y los requisitos que exige la misma una vez identificado el estado actual de la empresa se procede a realizar el diseño de la documentación faltante con sus procedimientos y registros que permitan la implementación de la norma.

La empresa tejidos y confecciones M y B es una empresa dedicada principalmente al tejido de productos en lana, es una empresa que se encuentra en crecimiento y que se encuentra en la búsqueda de mejorar sus procesos y utilidades brindado productos de calidad a sus clientes, de acuerdo a lo mencionado anteriormente este proyecto tiene como objetivo el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015

## **1.Plantamiento del problema**

En el planteamiento del problema se trataron principalmente tres temas los cuales son los antecedentes, la descripción del problema y la pregunta de investigación estos mismos se muestran a continuación:

### **1.1. Antecedentes del problema**

El crecimiento en el sector textil a nivel nacional y mundial ha sido muy grande en estos últimos años lo que ha generado que la competencia sea cada vez mayor esto ha llevado a que las empresas se enfoquen en cumplir con los requisitos de sus clientes mediante estrategias como el seguimiento continuo a los procesos no solo productivos si no todos los procesos con los que cuente la organización estos mismos controles pueden ser llevados por un S.G.G basado en la Norma ISO 9001:2015.

La alta competitividad y continuo crecimiento del sector textil crea la necesidad de que la empresa preste un servicio diferente a los demás, aparte de generar procesos óptimos y de mejor calidad y de esta manera obtener el factor diferenciador entre las demás empresas textiles. “La industria textil en Colombia representa el 8,2% del PIB industrial del país y aparte el 21% del empleo industrial del país y el 9% de las exportaciones” (Rengifo, 2019), aparte de contar con eventos como Colombiamoda que es un impulsador a la industria textil generando grandes ingresos a este mismo.

Las empresas actualmente necesitan una comunicación asertiva y optima organización para el desarrollo de sus actividades, es por esto que se debe contar con la información documentada de todos los procesos esta documentación se diseña bajo la norma ISO 9001:2015 cumpliendo con los estándares mínimos que pide la norma “Hay que mejorar o perfeccionar en temas como los tiempos de entrega, costos, calidad y diseños, pero vamos por buen camino y ya estamos respondiendo a las necesidades de los consumidores a nivel internacional” (Procolombia, 2013)

Al ser Colombia uno de los países más importantes en el sector textil de América latina y contar con “500 empresas de tamaño mediano y pequeño se hace importante tener un factor diferenciador el cual puede ser un sistema de gestión de calidad ya que el 70% de las empresas

no cuentan con uno, Por otra parte de esto la ciudad de Bogotá cuenta con el 35% de la producción del país” (Davis, 2019) ,por lo cual la empresa tejidos y confecciones M y B se encuentra en un mercado muy competitivo.

La falta de un S.G.C en una organización disminuye los estándares de calidad de sus procesos y servicios más aún si no se cuenta con la documentación de los mismos, es por esto que las empresas deben adoptar la política de calidad como un requisito para su organización ya que esta misma les brindara mejoras internas en cuanto a todos sus procesos y externas en cuanto a sus servicios.

## **1.2 Descripción del problema**

Tejidos y Confecciones M y B es una empresa dedicada a la producción de productos textiles un sector altamente competitivo en Colombia actualmente, la organización no cuenta con una documentación que soporte el desarrollo de sus procesos ni el desempeño de los mismos, esto dificulta el control de los objetivos y políticas de la organización

Las empresas actualmente deben buscar diferentes estrategias para satisfacer las necesidades de sus clientes adoptando estrategias como la adopción de un S.G.C que les permita tener un mayor control de sus procesos, una correcta gestión de sus riesgos, acompañado de la documentación normativa que le dará a los clientes y a la empresa una mayor confiabilidad en sus productos, también es importante innovar estos mismos ya que “En febrero los hogares colombianos gastaron 2,3 billones de pesos en la canasta de moda. Un 4% y 21% más que el gasto promedio mensual de los años 2019 y 2020 respectivamente.” (Inexmoda, 2021) esto nos muestra que es un sector que está en crecimiento por lo cual la calidad debe ser parte fundamental de las empresas ya que mediante esta se puede generar confianza a los clientes

### 1.2.1. *Árbol de problema.*

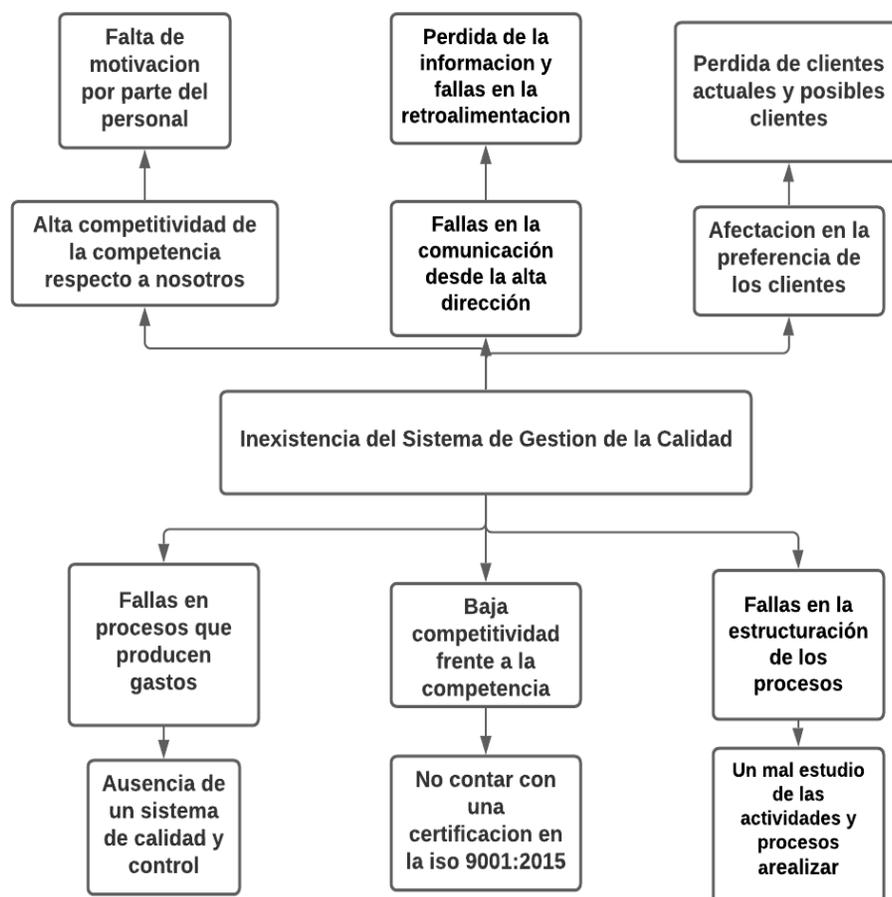


Figura 1 Árbol de problema. Nota: Autoría propia

De mano con la gerencia de la empresa Tejidos y Confecciones M y B se desarrolló el árbol de problema en el cual se pudo identificar los principales problemas que cuenta esta empresa en sus procesos, los cuales en su mayoría pueden ser solucionados por medio de la implementación de un sistema de calidad

### 1.2.3. *Falta de documentación.*

Actualmente la empresa con cuenta con registros que permitan evidenciar sus procesos operativos y cuenta con poca información administrativa esto dificulta la toma de decisiones e impide un correcto análisis de los procesos lo que impide la corrección de errores en los mismos.

#### ***1.2.4. Falta de registros de producción.***

El departamento de producción no cuenta con un registro detallado de las fallas que se presenten en los procesos, el control se realiza mediante la observación e inmediatamente se busca la solución a la falla o no conformidad debido a esto algunos productos requieren de reprocesos y una gran pérdida de materia prima aparte de esto no se identifican los errores correctamente por lo cual su probabilidad de ocurrencia nuevamente es alta

#### ***1.2.5. Ausencia de control al desempeño de los procesos.***

La empresa Tejidos y Confecciones M y B no cuenta con una persona encargada de la supervisión de los procesos debido a esto la responsabilidad de los mismos es cargada a los operarios

#### ***1.2.6. Falta de intervención del personal.***

El problema actual de la empresa Tejidos y Confecciones M y B es la falta de comunicación y participación de los empleados esto debido a la poca participación del área de recursos humanos en la empresa lo cual dificulta la toma de conciencia y el cumplimiento por parte del personal para comunicar las políticas y objetivos de la empresa.

### **1.3. Pregunta de investigación.**

¿De qué manera puede la empresa Tejidos y Confecciones M y B iniciar la documentación para el Sistema de gestión de calidad ISO 9001

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general.**

Diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Tejido y Confecciones M y B que le permita posteriormente realizar la implementación del sistema

### **2.2 Objetivos específicos.**

- Realizar el diagnóstico inicial que permita identificar la situación de la empresa de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015 mediante la matriz DOFA,
- Elaborar la matriz de riesgos para la empresa tejidos y confecciones M y B que permita identificar y evaluar y eliminar los riesgos actuales que se presentan en los procesos de la organización
- Elaborar la documentación para el diseño de gestión de calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015
- Elaborar el análisis de costos del ejercicio académico realizado por los estudiantes de Ingeniería Industrial

### **3.Justificacion**

Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 busca que las organizaciones tengan más relación la alta dirección con sus procesos productivos esto con la finalidad de identificar errores y contratiempos oportunamente para dar una correcta gestión este mediante el registro y adecuado seguimiento lo que permitirá a la empresa iniciar un plan de acción y estrategias correctivas con el fin de eliminar y evitar los inconvenientes que puedan afectar su producto y por ende la satisfacción de sus clientes.

Tejidos y Confecciones M y B es una empresa dedicada principalmente al tejido y confección de productos en lana por lo cual abarca un sector más pequeño en toda la industria textil es por esto que es importante elaborar la documentación de un S.G.C, en base al ciclo PHVA siguiendo la estructura de la norma que establece, la gestión de los riesgos, los objetivos y política de calidad, los procesos y registros, definir la caracterización de los procesos y las herramientas para realizar el control y seguimiento de la mejora continua esto con la finalidad de aumentar la competitividad y calidad de sus productos

El sistema de Gestión de la Calidad sirven de garantía a la empresa y a sus clientes de los productos y servicios que ofrece, la documentación es la base fundamental para organizar los procesos de la empresa esta información puede ser utilizada para una retroalimentación de los procesos y facilitara la estandarización de los mismo que permitirá identificar la forma más optima de realizar los mismos y que se ejecuten como se encuentran escritos también permite a la empresa realizar proyecciones a futuro para alcanzar los objetivos propuestos del sistema,

#### 4 Marco Referencial

La calidad hoy en día es un factor clave para las empresas, debido a esto se han realizado varios estudios que muestran la importancia de la ISO 9001 los cuales se muestran a continuación.

Trabajo de grado realizado por Andrés Giancarlo Torres y Marcos Guillermo Lavayen de la facultad de ingeniería de la Universidad Politécnica Salesiana, titulado “Diseño de un sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001; 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil”. Se realizó con la finalidad de diagnosticar la operación de los procesos de la organización y diseñar un sistema de referencia que permita a la empresa alcanzar un mayor nivel de satisfacción del consumidor, cumpliendo con los requerimientos necesarios para ofrecer a sus clientes la confianza que los productos adquiridos se manufacturan bajo estándares y controles que garanticen un producto de alta calidad”, (Ortiz & Galdea, 2017)

Por otra parte, se elaboró un proyecto el cual fue “Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción” proyecto realizado por Fabiola Criollo, “La presente tiene como objetivo Implementar con SGC ISO 9001:2015 a una pequeña empresa que se dedica a confeccionar uniformes; lo que permite que la organización controle la producción mejorando así la calidad final del producto, volviéndola más competitiva para el mercado nacional, como también le permita exportar sus productos hacia nuevos mercados más exigentes.” (Salas, 2019)

También se ha realizado un estudio en una PYME, este fue “Diagnóstico y mecanismos de implementación de la norma ISO 9001:2015 en ULM sport S.A.S” proyecto realizado por Cristhian Orlando García Penilla y Laura Fernanda Velásquez Romero para optar al título de ingeniero industrial.

” El presente estudio, busca realizar un diagnóstico de calidad a una PYME del sector textil, evaluar su percepción y conocimiento de la gestión de calidad en general, conocer su disposición para la implementación de estos sistemas en su organización y proponer mecanismos que los acerque a los estándares definidos por la norma ISO9001:2015. La empresa, solicitó confidencialidad en los datos de identificación y sus representantes, para lo cual, se utilizaron seudónimos. La empresa ULM Sport SAS es una empresa encargada de la comercialización y distribución al por mayor y detal de todo tipo de artículos deportivos para la práctica de diferentes disciplinas hace 23 años. A partir del 2017, incursiona en una nueva

unidad de negocio del diseño, confección de prendas deportivas y prestación de servicio de estampados en vinilo, bordado y personalizado UV. Actualmente se encuentra en una etapa de maduración de sus procesos de confección, buscando una mejora en el posicionamiento de su propia marca, y teniendo como objetivo entrar en mercados extranjeros.” (Velásquez Romero & García Penilla, 2019)

Se realizó el siguiente proyecto con el fin de mejorar todos los procesos realizados en la empresa “CRAZY SPORT bajo los lineamientos de la norma ISO 2015 “Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Crazy Sport proyecto realizado por Juan Sebastián Gaviria Castellanos “.

Bajo el lema de satisfacer las necesidades de sus partes interesadas 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, generando día tras día, innovación en toda su cultura organizacional, con el fin de lograr los objetivos organizacionales y cumplir su visión estratégica. (Castellanos & Chaves, 2018)

## **4.2. Marco Teórico**

En este capítulo se muestra la base teórica que se requiere para el desarrollo del proyecto propuesto como trabajo de grado “Diseño de la documentación para el sistema Integrado de gestión de calidad norma ISO 9001 en la empresa Tejido y confecciones M y B”.

### ***4.2.1. Sistema de gestión de calidad***

El Sistema de Gestión de Calidad “es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. (ISO, 2015)

#### ***4.2.2. Beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001***

El beneficio principal de una organización al adoptar esta norma es el de controlar y gestionar los procesos interno y externo de su empresa además de contar con una mejora continua otros beneficios pueden ser los que se muestran a continuación:

1. La ISO tiene “la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (ISO, 2015).
2. Esta norma puede “facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente” (ISO, 2015)
3. Puede “abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos”. (ISO, 2015)

Tiene “la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados” (ISO, 2015)

#### ***4.2.3. Principios norma ISO 9001 2015***

Esta Norma se basa en los principios de la gestión de la calidad que se muestran en la ISO 9000 y muestra por qué “es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio” (ISO, 2015)

Los principios de esta norma son los siguientes: Mejora, gestión de las relaciones, enfoque en los procesos, la toma de decisiones basada en evidencias, el liderazgo, enfoque al cliente y el compromiso de las personas.

#### ***4.2.4. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.***

Según la norma “El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue” (ISO, 2015):

1. **Planificar:** “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” (ISO, 2015).

2. **Hacer:** Realizar lo que se ha planificado
3. **Verificar:** “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” (ISO, 2015)
4. **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

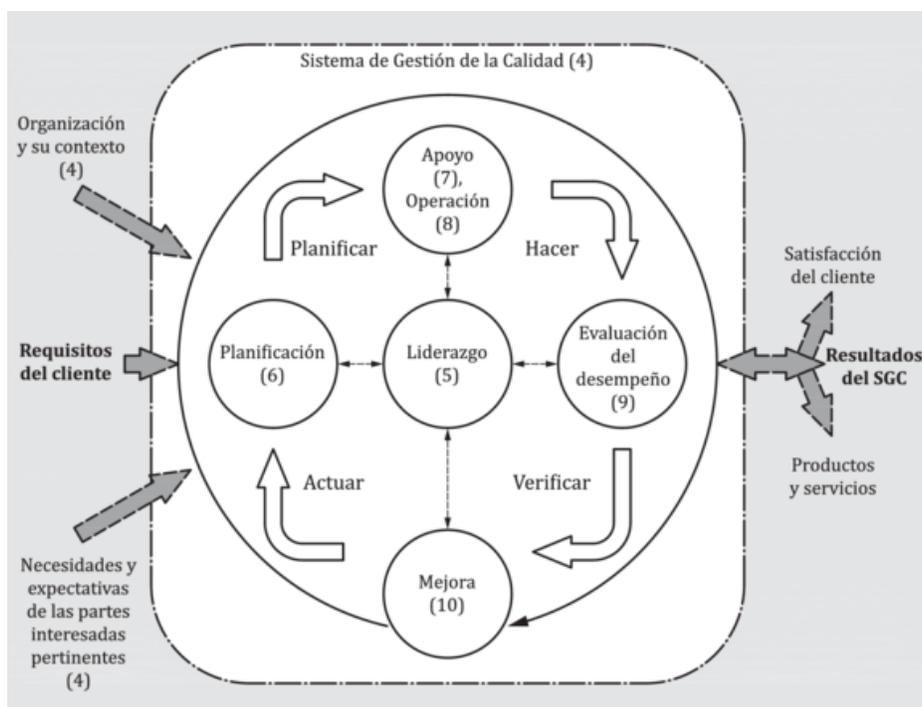


Figura 2. Ciclo PHVA. Fuente: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx>

Como se muestra en la figura 2 podemos ver la interrelación que existe en el ciclo PHVA en donde los números que se encuentran ubicados debajo de los títulos hacen referencia a cada uno de los capítulos de la norma

#### 4.2.5. *Pensamiento basado en riesgos.*

Esta norma define el pensamiento como un factor “esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional” (ISO, 2015).

También nos recomienda “llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que

sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia. Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional” (ISO, 2015).

“Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.” (ISO, 2015).

### **4.3. Marco conceptual**

A continuación, se muestran unos conceptos claves para el desarrollo de este trabajo los cuales son:

#### **4.3.1. Industria textil.**

Es la actividad económica dedicada a la manufactura de hilos, fibras, telas y otros materiales para obtener productos derivados como la ropa. Esta industria abarca entonces la confección de prendas, calzados y otras piezas que usan las personas para vestirse (Westreicher, 2020).

#### **4.3.2. Sistema de *Gestión de Calidad*:**

Es un conjunto de elementos que le permite a las organizaciones planear, ejecutar, monitorear y mejorar las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y objetivos mediante el establecimiento de políticas y procesos que permitan ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos, así como proporcionar confianza a sus clientes y sostenibilidad a las organizaciones. (kawak, 2020)

#### **4.3.3. *Mejora continua*.**

Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (Heflo, 2019)

#### **4.3.4. *Medio ambiente*.**

Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado. (Responsabilidad Social y Sustentabilidad (RSE), 2020)

#### ***4.3.5. La certificación.***

Es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado válida ciertos aspectos (calidad, fidelidad, etc.) de una organización, institución o persona. (Mendez, 2018) Para la obtención de la certificación se deberán cumplir ciertas condiciones o requisitos que serán evaluados por el organismo correspondiente. Solo tendrá validez si la entidad certificadora es absolutamente independiente e imparcial. (Mendez, 2018)

#### ***4.3.6. Organización.***

Una organización es una asociación de personas. En Colombia hasta el día de hoy no es de carácter obligatorio implementar un sistema de gestión de calidad. Sin embargo, si lo vemos un modo competitivo con otras empresas y se vuelve algo necesario para adaptarse a las condiciones de los nuevos mercados y del crecimiento como tal de la organización, por lo cual trae beneficios para la organización que lo implemente como, proporcionar mejores condiciones laborales, el aumento de la productividad, ventajas competitivas, mayor satisfacción tanto del cliente interno como el externo. (Roldán, 2017)

#### ***4.4. Marco legal***

En el marco legal se muestran todas las leyes a las que se encuentra acobijada la empresa Tejidos y Confecciones M y B

**Tabla 1. Marco Legal**

<b>Ley</b>	<b>Descripción</b>
Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo económico y la Superintendencia de Industria y Comercio	El Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología tiene como objetivos fundamentales promover en los mercados la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y proteger los intereses de los consumidores.
Código de comercio, artículo 25. (Concepto de empresa).	Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios.
Ley 67 de 1979 (El congreso de la república de Colombia 1979)	La presente ley es la que dicta las normas generales a las que deberá sujetarse el presidente de la República, para fomentar las exportaciones a través de las Sociedades de Comercialización internacional, y se dictan otras disposiciones para el fomento del comercio exterior".
Ley 9 de 1979 Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia	la presente Ley establece las normas sanitarias para la prevención y control de los agentes biológicos, físicos o químicos que alteran las características del ambiente exterior de las edificaciones hasta hacerlo peligroso para la salud humana

<p>Resolución 2400 de 1979 Conocida como el "Estatuto General de Seguridad".</p>	<p>Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente Resolución, se aplican a todos los establecimientos de trabajo, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales.</p>
<p>Decreto único del trabajo 1072 de 2015. (Seguridad y Salud en el trabajo).</p>	<p>Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento.</p>
<p>NTC-ISO 9001:2015 (Icontec NTC-ISO 9001:2015)</p>	<p>Por la cual se establecen los requisitos mínimos en los estándares de los sistemas de gestión de calidad.</p>
<p>ISO 31000:2018</p>	<p>Por la cual se identifican las directrices para gestionar el riesgo al que se enfrentan las organizaciones.</p>
<p>NTC 19011 (Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad).</p>	<p>Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.</p>

Decreto Nacional 948 de 1995	“Se reglamentan, parcialmente la ley 23 de 1973, los artículos 33, 73, 74 y 75 del Decreto-Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48 y 49 de la Ley 9 de 1979; y la Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire”
------------------------------	--

Nota: Autoría Propia

#### **4.5. Marco metodológico.**

Para la elaboración del trabajo se definieron las variables del problema, los tipos de investigación y elementos que se usaran para la recolección de datos, muestra y población.

Se analizaron los objetivos específicos con la finalidad de que la información obtenida sirviera como base para el desarrollo de cada uno de estos

#### **4.6. Tipo de investigación.**

Según (Sampier, Collado, & Lucio, 2000), “el enfoque cuantitativo está basado obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.”

La investigación desarrollada tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, el cuantitativo se evidencia en la medición de indicadores de eficiencia la finalidad de estos es una mejora continua de los procesos evaluados. En cuanto al enfoque cualitativo se puede evidencia en los datos de la organización como los son sus procesos, misión, visión y su estructura organizacional.

#### 4.6.1. Variables del problema.

**Tabla 2. Variables del problema.**

No.	Tipo de Variable	Variable	Descripción	Indicador
1	Independiente	Ausencia de documentación	La empresa no cuenta con los manuales de las funciones y sus procesos, esto afecta el proceso de fabricación en la calidad de productos y asignación de las responsabilidades en el mismo	Manual de los procesos y sus funciones
2	Independiente	Falta de organización	La empresa no cuenta con procesos estandarizados ni documentados aparte de no definir objetivos de calidad en la producción	Documentación de los objetivos de calidad sus políticas
3	Independiente	Falta de estudio en su entorno	La empresa no tiene conocimiento su entorno por esto desconoce de sus ventajas, desventajas, fortalezas, oportunidades, por lo que se expone a riesgos debido a estas causas	Matriz de riesgos, contexto de la organización
4	Dependiente	Propuesta de diseño, documentación y planificación estratégica de calidad Sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015	La propuesta se hace para la empresa tejidos y confecciones M y B, que contiene los requisitos de la norma tales como: liderazgo, apoyo, planificación, operación, evaluación de desempeño, mejora, contexto de la organización, etc.	Propuesta

Nota: Autoría propia

#### ***4.6.2. Fuentes de información.***

La recopilación de datos para la ejecución del proyecto son de dos tipos el primero son las fuentes principales una de ellas es la NTC-ISO 9001:2015, esta es la guía para el desarrollo del proyecto esta norma nos muestra todos los requerimientos que serán auditados para verificar el cumplimiento de la misma, también se usa información electrónica como proyectos de grado, artículos especializados en la calidad.

#### ***4.6.3. Técnicas de recolección de datos.***

Para el desarrollo de este proyecto se recolectará información de los siguientes instrumentos de recolección:

- Se elaborará la matriz DOFA con el fin de conocer la situación actual de la empresa
- Se conocerá el diagnóstico inicial frente a la ISO 9001 mediante un check list en el cual se evidencia los porcentajes de cumplimiento de la norma en cada uno de sus capítulos
- Se elaborará la matriz de riesgos con el fin de identificar a que riesgos está expuesta y que acciones debe tomar la empresa

#### ***4.6.4. Tamaño poblacional.***

No aplica dado que el trabajo está dirigido particularmente por la empresa dirigida por José Manuel Cabrera Acosta con la finalidad de realizar la documentación del sistema de gestión de calidad a la empresa Tejidos y Confecciones M y B

## **5. Entrega de resultados**

### **5.1. Contexto de la organización.**

La empresa MYB se dedica a la fabricación de prendas en hilo para dama, dicha empresa se encuentra ubicada en Bogotá, donde se envían productos a otras partes del país, El mercado se basa en la población femenina desde los 19 años hasta los 65 años, ya que la variedad de diseños se encuentra en este rango de edad. La empresa que realiza esta labor se encuentra consolidada en Bogotá, llevando en el mercado 16 años tiempo en el cual ha ido generando clientes a nivel nacional.

#### ***5.1.1. Misión.***

Satisfacer la necesidad que el clima colombiano otorga a sus habitantes a causa de las bajas temperaturas presentes de forma irregular, puesto que poseemos planicies y una variedad de cordilleras en donde la demanda presente genera un gran mercado, que exige, calidad, durabilidad y facilidad económica, pues como empresa es nuestro deber suplir cada una de ellas en su punto más amplio, dando cumplimiento así a nuestra visión.

#### ***5.1.2. Visión.***

Crecer a nivel colombiano como Tejidos y confecciones M y B, la productora de prendas de vestir en hilo caracterizada por su calidad y facilidad de adquisición para sus clientes, quienes reciben el mejor trato, pues crear una filosofía moral y una buena ética tanto, así como un buen ambiente laboral en donde la marca que nos represente no sea una frase, sino un legado a los miembros de su entorno.

#### ***5.1.3. Filosofía.***

Desde el proceso de producción hasta la llegada de nuestro producto a sus usuarios se maneja una filosofía de calidad humana, en donde todo se hace con la mayor pasión para brindar un producto que nos represente como familia a pesar de que no sea una empresa familiar, tejidos y confecciones M y B se encarga de inculcar a sus integrantes un buen ambiente laboral destinado a la calidad humana.

### 5.1.4 Ubicación

Tejidos y confecciones M Y B cuenta con una planta de producción ubicada en el sector del Tunal (Bogotá) Dg. 52a Sur ##26-2 a 26-98, Bogotá

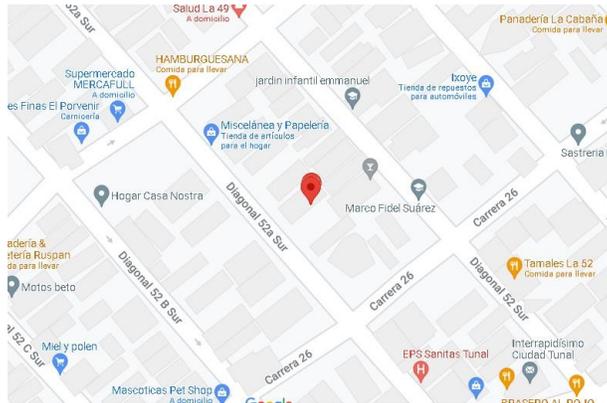


Figura 3. Ubicación Tejidos y confecciones M y B (2021)

### 5.1.5 Organigrama.

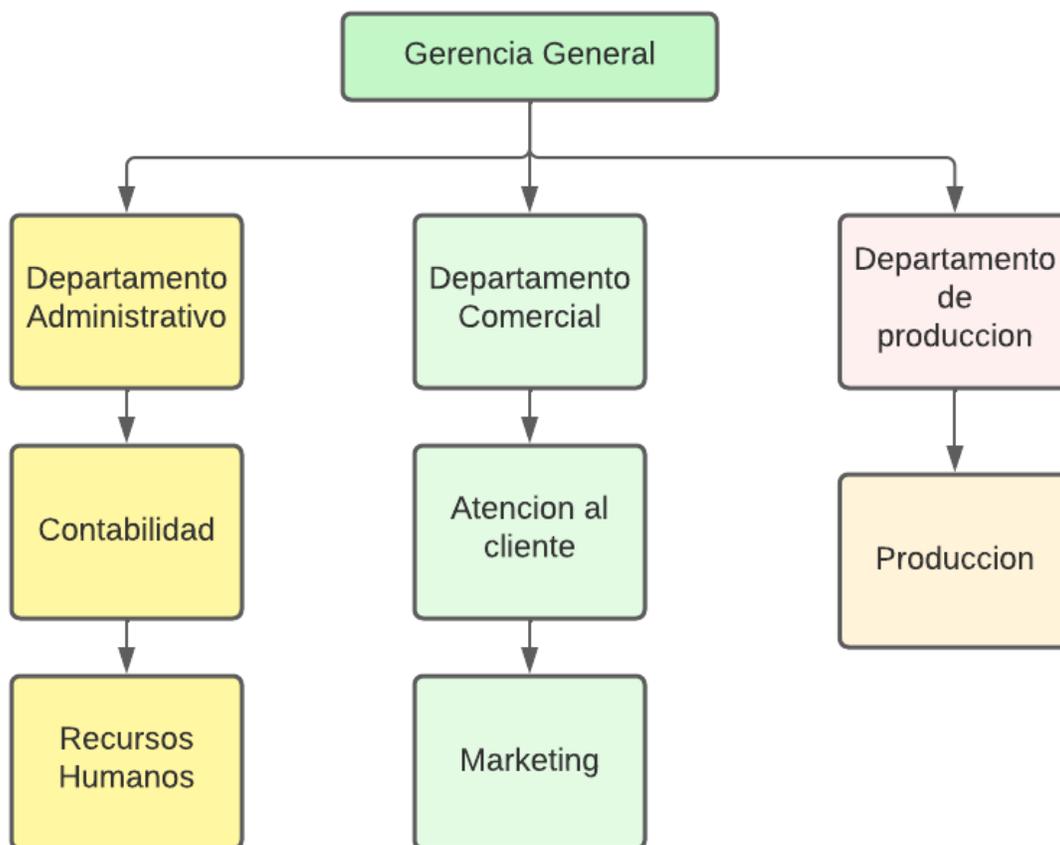


Figura 4. Organigrama Empresa Tejidos y Confecciones M y B. Nota: Autoría propia

En conjunto con la gerencia general se elaboró el organigrama de la empresa con sus respectivas áreas y apoyo de las mismas

### 5.1.6. DOFA organizacional

Se realizaron DOFAS para los procesos de la empresa con la finalidad de desarrollar el DOFA general con sus respectivas estrategias que será de utilidad para la construcción de la matriz de riesgos además de ser de utilidad al momento desarrollar estrategias organizacionales ver tabla 4.

La DOFA general también sirvió como punto de base del S.G.C ya que gracias a esta se toma como base para definir los riesgos oportunidades del sistema con la finalidad de encontrar mejoras para la mejora continua de la empresa. Ver [Anexo A](#).

**Tabla 3 DOFA general de la empresa, debilidades y fortalezas (Interno).**

<b>MATRIZ DOFA GENERAL DE LA EMPRESA</b>	
<b>Factores Internos</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Documentación</li> <li>• No se cuenta con un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>• No se realizan evaluaciones de desempeño</li> <li>• No se cuenta con una política de calidad</li> <li>• No se realizan pausas activas</li> <li>• Alta tasa de informalidad</li> <li>• No se cuenta con incentivos para el desempeño de los trabajadores</li> <li>• Desconocimiento de la competencia no se realiza investigación de mercados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de buena calidad</li> <li>• Buena atención al cliente</li> <li>• Personal antiguo con gran experiencia</li> <li>• Buen ambiente laboral</li> <li>• Se cuenta con la maquinaria necesaria para realizar todos los procesos</li> <li>• Materia prima de excelente calidad</li> <li>• Se cuenta con variedad de proveedores</li> <li>• Marca Propia</li> <li>• Colombia cuenta con gran variedad de ferias textiles y confecciones</li> </ul>

Fuente: Autoría propia.

**Tabla 4 DOFA general de la empresa, Oportunidades y Fortalezas**

<b>MATRIZ DOFA GENERAL DE LA EMPRESA</b>	
<b>Factores Externos</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado</li> <li>• Globalización</li> <li>• Productos innovadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de los impuestos</li> <li>• Alza de los precios debido a la pandemia</li> <li>• Empresas informales</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de emprendimiento del estado para pequeñas empresas</li> <li>• E-commerce</li> <li>• Nuevos segmentos de mercado</li> <li>• Punto estratégico geográficamente</li> <li>• Mercado con una alta población</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas que se certifican en calidad</li> <li>• Poca diversidad de productos</li> <li>• Baja participación en el mercado internacional</li> </ul>
---	---

Fuente: Autoría propia

**Tabla 5 Estrategias del DOFA**

<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
FO1. Hacer uso del e-commerce para promocionar y distribuir sus productos FO2. Producir y distribuir productos para los diferentes segmentos del mercado FO3. Aumentar la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa FO4. Investigar y desarrollar nuevos productos innovadores FO5. Certificar la calidad en cada uno de los procesos de la empresa	DO1. Participar en los proyectos de emprendimiento realizados por el estado DO2. Inculcar una cultura organizacional basada en la conciencia y responsabilidad para aumentar el desempeño DO3. Implementar un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo DO4. Implementar un sistema de calidad que permitirá aumentar el control de todos los procesos de la empresa DO5. Capacitar al personal en las normas actuales del sector
<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
FA1. Brindar y aumentar la atención al cliente FA2. Aumentar las buenas relaciones con los proveedores FA3. Realizar estudios a empresas del mismo sector con el fin de adoptar	DA1. Realizar y mantener la documentación de procesos, legal y contable necesaria para el correcto funcionamiento de la empresa

procesos que pueden ser benéficos para la empresa como la reutilización de desperdicios FA4.Realizar seguimientos y evaluar la calidad de los proveedores	DA2.Realizar el seguimiento de la materia prima y sus procesos con el fin de controlar la conformidad DA3.Establecer horarios y tiempos de entrega a los clientes DA4. Establecer horarios y tiempos de recepción de insumos con los proveedores
--	--

Fuente: Autoría propia

### 5.1.6. Partes Interesada.

En base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y en conjunto a la gerencia de la empresa Tejidos y Confecciones M y B se programa una reunión con la finalidad de definir las partes interesadas para conocer sus necesidad y expectativas de esta manera se pudo elaborar la matriz que se muestra continuación en la Tabla 7

**Tabla 6.Partes interesadas. Nota: Autoría propia**

		PARTES INTERESADAS INTERNAS	
NECESIDADES Y ESPECTATIVAS		JUSTIFICACION	COMO CUBRIRLAS
<b>EMPLEADO</b>	<b>Estabilidad Laboral</b>	Ofrecer contratos a término fijo con todas las prestaciones de ley que permita al empleado sentir estabilidad laboral	Contratación a termino fijo e indefinido a candidatos o empleados nuevos

	<b>Capacitaciones</b>	Establecer capacitaciones en áreas específicas de la empresa donde los procesos puedan ser optimizados, por otra parte, realizar reuniones periódicas donde se mantenga informado y actualizado al personal	Realizar capacitaciones al personal de las diferentes áreas de la empresa
	<b>EPP</b>	Brindar al personal la seguridad necesaria para el desarrollo de sus actividades	Estudio de las actividades y entrega de los elementos de protección personal
	<b>Puestos de trabajo adecuados</b>	Adecuar y brindar al personal puestos de trabajo que se adapten a sus necesidades físicas	Realizar el estudio de las actividades desarrolladas por lo empleados y adaptar sus puestos de trabajo
	<b>Equipos de trabajo seguros</b>	Brindar al personal equipos en perfectas condiciones, calibrados correctamente y adaptados para garantizar la salud del personal	Realizar una verificación periódica de los quipos donde se garantice su funcionamiento y correcta calibración
<b>ACCIONISTA</b>	<b>Rentabilidad</b>	Garantizar seguridad a los accionistas garantizando que la empresa obtendrá ganancias y estas crecerán progresivamente en el transcurso de los años	Definir objetivos como el desarrollo de nuevos proyecto ampliado su mercado y la búsqueda de nuevos clientes
	<b>Reconocimiento del Mercado</b>	Ser una organización reconocida con altos estándares de calidad en la industria textil	Definir como objetivo el crecimiento y cumplimiento de los objetivos del S.G.C

	<b>Crecimiento de la empresa</b>	Ser una empresa que pueda brindar a la sociedad una gran diversidad de productos con altos estándares de calidad	Realizar estudios de mercado y adoptando nuevas tecnologías para la producción de sus productos
--	----------------------------------	--	---

Fuente: Autoría Propia

**Tabla 7. Partes interesadas externas de la empresa Tejidos y Confecciones M Y B**

		PARTE INTEREDASAS EXTERNAS	
		NECESIDADES Y ESPECTATIVAS	JUSTIFICACION
<b>PROVEEDORES</b>	<b>Espacio y horarios adecuados para la recepción de los pedidos</b>	Garantizar el espacio y contar con la disponibilidad para la recepción de los pedidos	Definir horarios para la recepción de materias primas y administrar el espacio correctamente para la recepción de la misma
	<b>Puntualidad en los pagos</b>	Realizar los pagos según la fecha acordada con los proveedores y la cantidad acordada	Se realiza un cronograma en el cual se programarán las fechas de compra

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ES</b>	<b>Ordenes de pedido claras</b>	Realizar un formato donde se defina con claridad las órdenes de compra	Diseñar un formato estandarizado donde se registrarán las órdenes de compra
	<b>CLIENTES</b>	<b>Atención al cliente</b>	Garantizar que los clientes cuenten con un buen trato al momento de realizar su compra	Garantizar que las personas encargadas del proceso de venta cuenten con un excelente trato a los clientes
<b>Productos con altos estándares de calidad</b>		La empresa debe garantizar la calidad de sus productos cumpliendo con las necesidades del cliente	Implementar controles de calidad durante todo el proceso de producción para garantizar la calidad del producto final	
<b>Precios adecuados para los productos</b>		Los precios que se definan a los productos deben ser competitivos y acordes al mismo que garantice una rentabilidad a la organización	Realizar estudios de mercado periódicamente	
<b>SOCIEDAD</b>	<b>Impulsar la generación de empleo</b>	Brindar oportunidades de trabajo para las personas recién egresadas o con poco conocimiento del sector textil	Garantizar un crecimiento empresarial para poder brindar oportunidades de trabajo para las personas que cuenten y no cuenten con experiencia	
	<b>Compromiso con el medio ambiente</b>	Correcto manejo de los desperdicios generados por el proceso productivo con el fin de minimizar el impacto ambiental	Desarrollar un sistema de control de estos residuos para que en un futuro la organización pueda adoptar la norma ISO 14000	

<b>ESTADO</b>	<b>Pago de los impuestos</b>	Realizar un formato donde se defina con claridad las órdenes de compra	Diseñar un formato estandarizado donde se registrarán las órdenes de compra
	<b>Transparencia</b>	Realizando todos los procesos que la empresa realiza de manera responsable y honesta	Cumplir con todos los requisitos que impone la ley
	<b>Cumplimiento de la normatividad</b>	La empresa debe conocer todas las normas que la acogen ya que en lo conocerlas no lo exime de incumplirlas	Cumplir con todos los requisitos que impone la ley de manera responsable

Fuente: Autoría Propia

## 5.2 Diagnóstico y análisis de resultado

### 5.2.1. Diagnóstico general de los 7 requerimientos de la norma

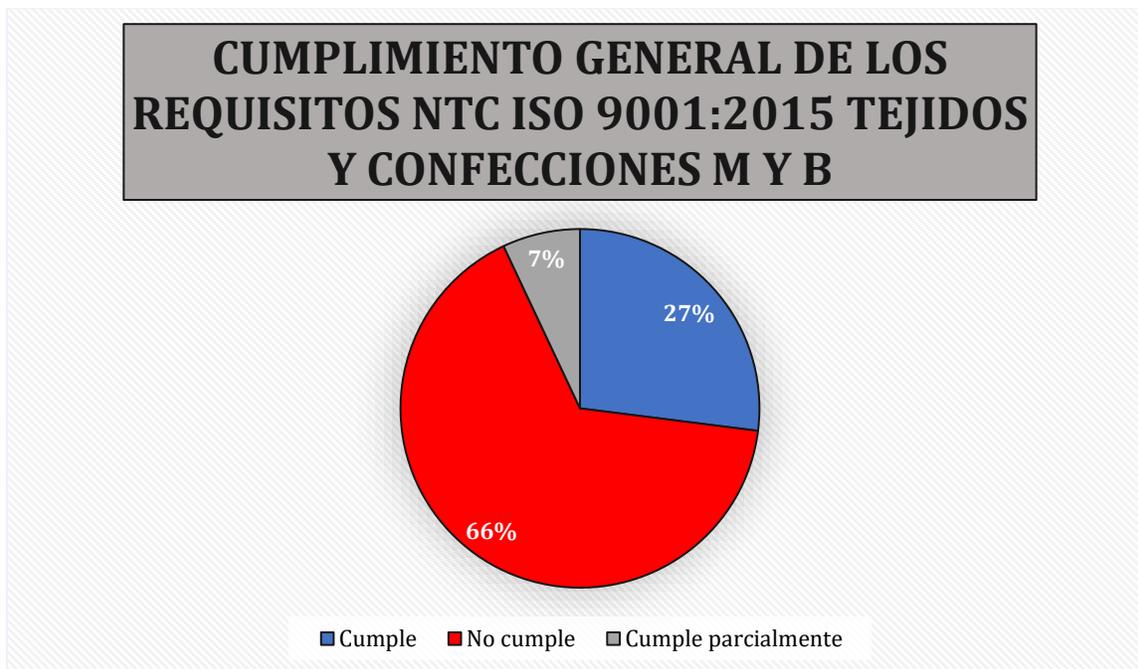


Figura 5. Diagnóstico inicial. Nota: Autoría Propia

Como se evidencia en la Figura 5. Se concluye que se debe trabajar para lograr el diseño de la documentación ya que la empresa no cumple un 66% de los requisitos de la norma de igual forma se debe analizar y mejorar el 7% de cumplimiento parcial de igual manera rectificar el 27% respectivo al cumplimiento, para la realización del diagnóstico completo se identificaron de manera aparatada cada uno de los capítulos que integran la norma NTC ISO 9001:2015. Ver [Anexo B](#)

### 5.2.2. Diagnóstico del capítulo 4 contexto de la organización

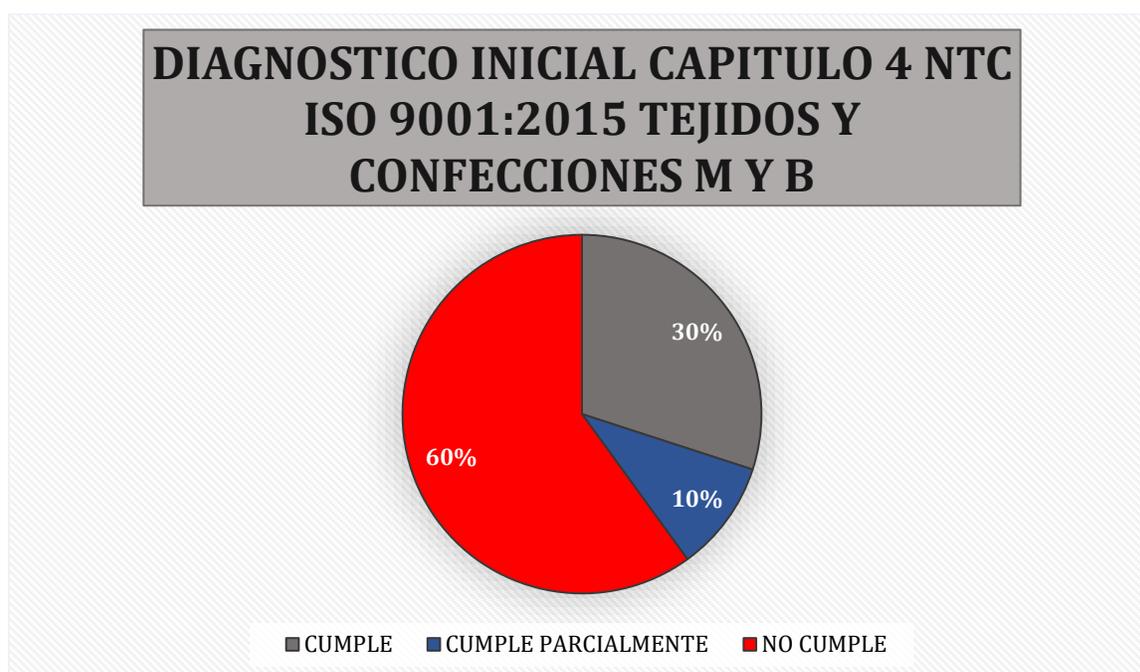


Figura 6. Diagnóstico inicial capítulo 4. Nota: Autoría propia

El capítulo 4 aborda el contexto de la organización la empresa tejidos y confecciones M Y B tiene un nivel de cumplimiento del 30% el cual se puede evidenciar en la identificación de los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC, además cumple parcialmente con un 10% estos requisitos, en cuanto al nivel de no cumplimiento nos encontramos con un 80 % lo que indica que se deben tomar las siguientes acciones

- Documentar y conservar la información que permita apoyar los procesos
- Realizar seguimiento y control de la información de las partes interesadas
- Definir los criterios para la gestión de los procesos

### 5.2.3. Diagnostico capítulo 5 liderazgo de la organización

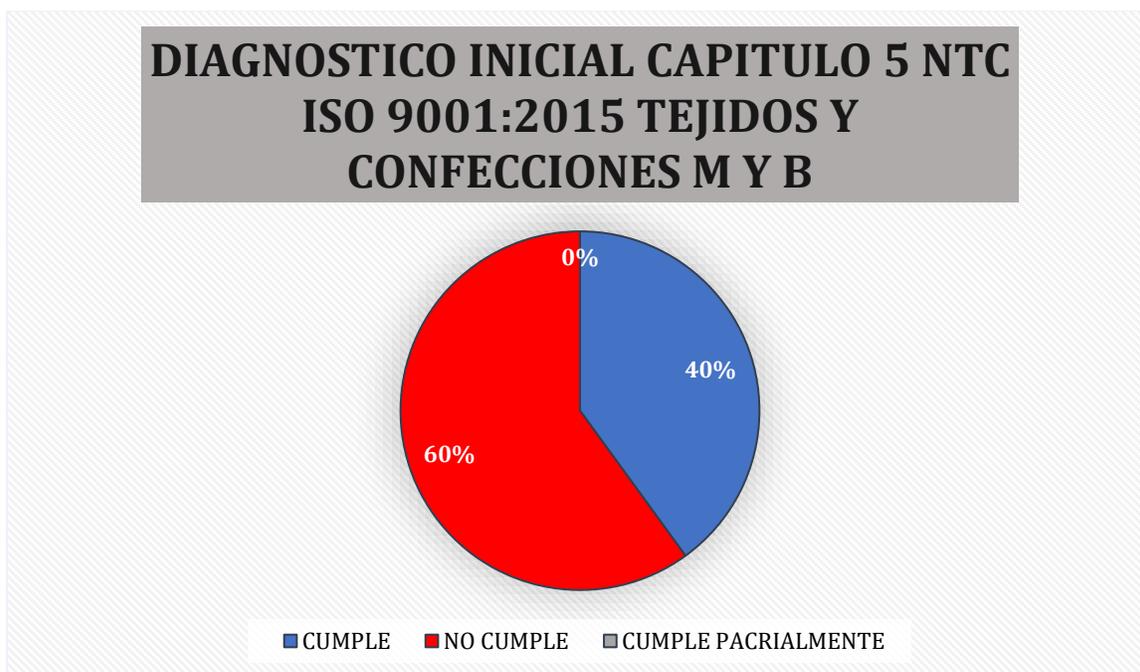


Figura 7. Diagnóstico inicial capítulo 5. Nota: Autoría propia

El capítulo 5 aborda el liderazgo de la organización en el cual la empresa tejidos y confecciones M y B cuenta con un 40% de cumplimiento, en cuanto a la comunicación la identificación de los roles y el manejo de la organización, el 60% restante son los requisitos que no cumple la empresa ya que no cuenta con una política de calidad, no se define la responsabilidad frente al SGC

#### 5.2.4. Diagnostico capítulo 6 planificación de la empresa

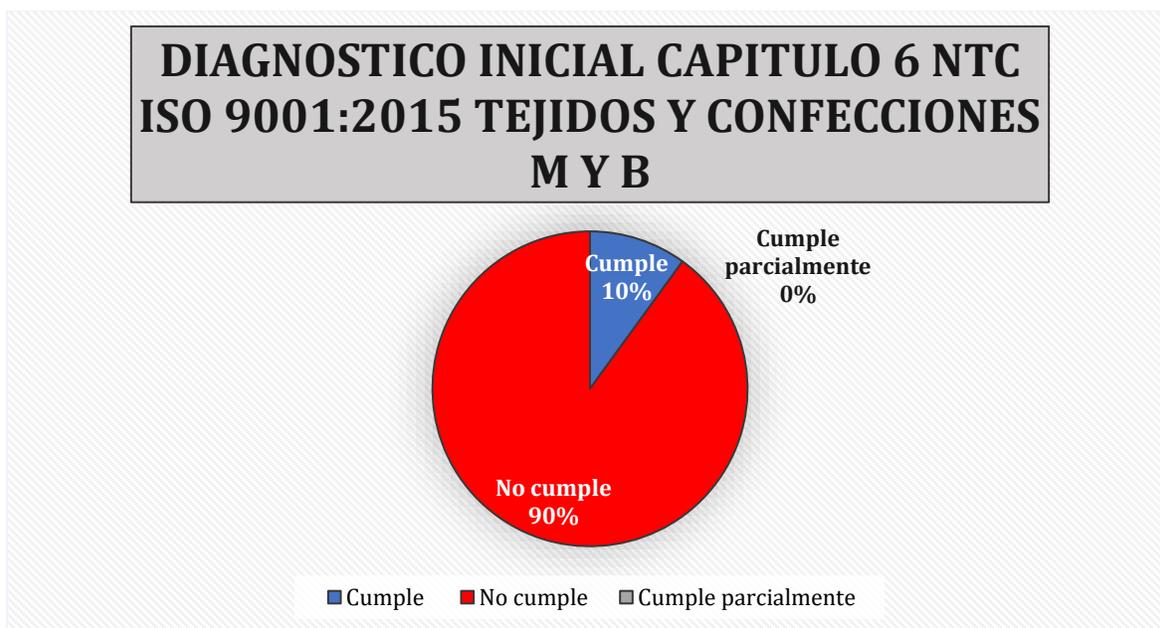


Figura 8. Diagnóstico inicial capítulo 6. Nota: Autoría propia

El Capítulo 6 abarca la planificación en esta la empresa tejidos y confecciones M y B cuenta con un cumplimiento del 10 % este refleja los riesgos y oportunidades que se deben tener en cuenta para asegurar el SGC, sin embargo, la empresa no cumple en un 90% con los requisitos ya que esta no cuenta con la información documentada de la gestión y evaluación de riesgos

### 5.2.5. Diagnóstico inicial capítulo 7 apoyo a los procesos

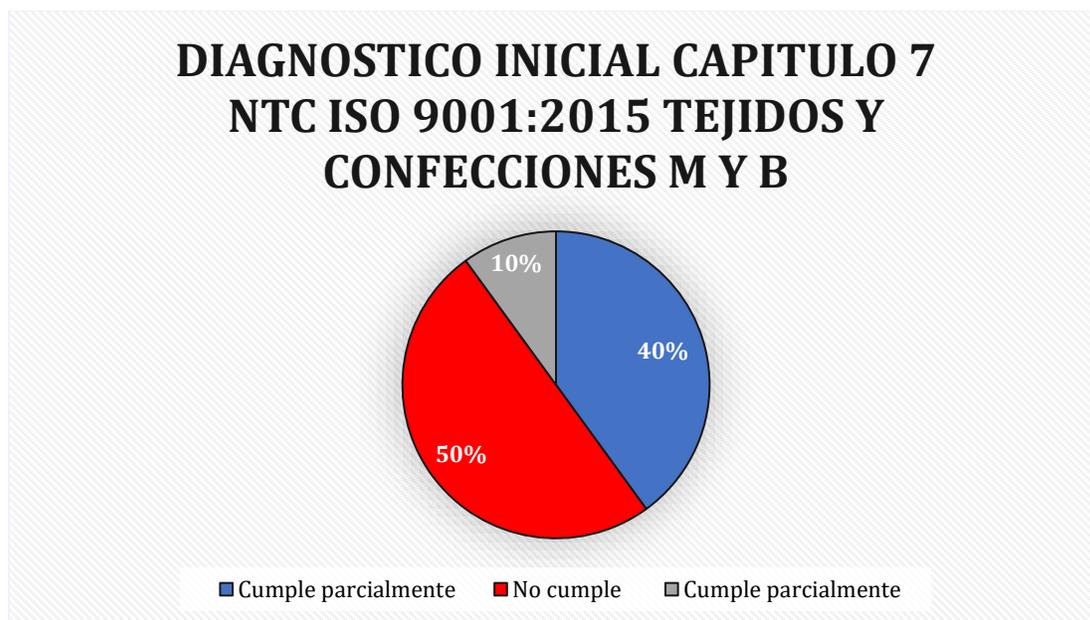


Figura 9. Diagnóstico inicial capítulo 7. Nota: Autoría propia

El capítulo 7 aborda los temas relacionados con el apoyo a la empresa tejidos y confecciones M y B cuenta con un 40% de cumplimiento esto representa que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la gestión de sus diferentes procesos, también se cuenta con el conocimiento para lograr la conformidad de sus productos y servicios, también cuenta con un 10% de cumplimiento parcial este está relacionado con personal capacitado y competente capaz de adquirir las competencias necesarias el 50% restante son las acciones que no se realizan entre estas están:

- No se cuenta con un sistema para el control de la información documentada
- No se cuenta con una metodología para el análisis y actualización de la documentación

### 5.2.6. Diagnostico capítulo 8 operaciones de la empresa

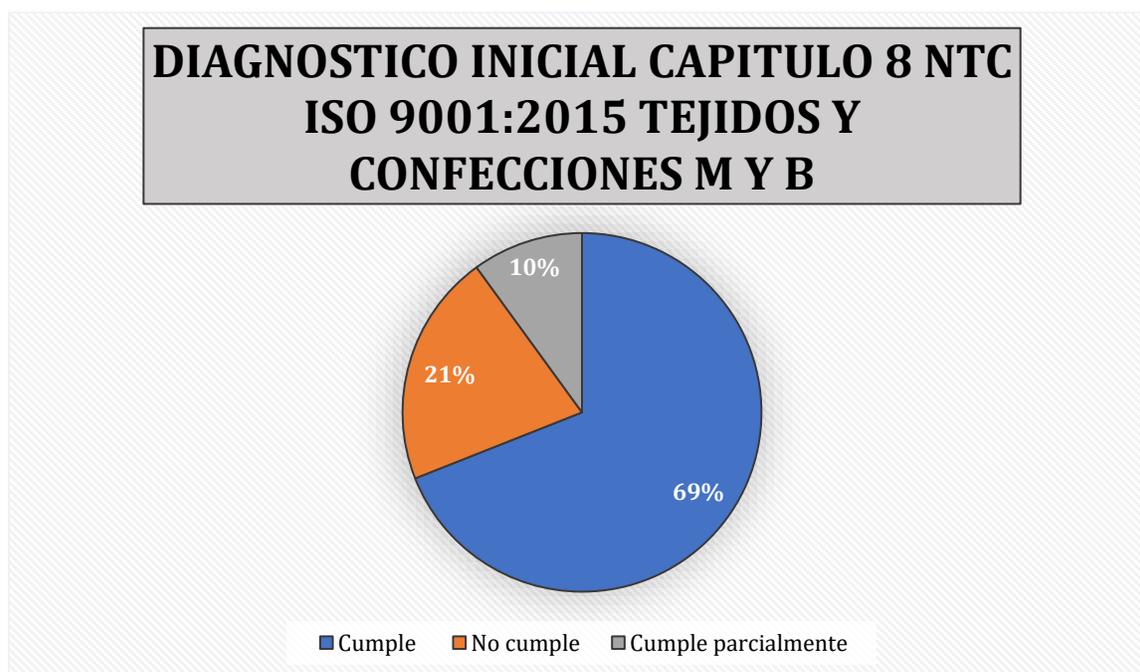


Figura 10. Diagnóstico inicial Capítulo 8. Nota: Autoría propia

El capítulo 8 abarca todos los temas relacionados con operaciones la empresa tejidos y confecciones M y B cuenta con un 69% de cumplimiento este correspondiente a la información de productos y servicios requisitos legales de los mismo la comunicación con sus clientes y proveedores, también el cumplimiento de sus pedidos con las especificaciones dadas por sus clientes además de aceptar la retroalimentación de los mismos para mejorar sus productos y procesos, cuida la propiedad de sus proveedores y clientes mientras este bajo su responsabilidad.

Tiene un cumplimiento parcial del 10% este corresponde a las actividad y procesos que se manejan en la empresa como lo son el control de procesos, control de salidas no conformes, comunicación de requisitos para la ejecución de sus productos a los proveedores.

El 21 % restante representas las acciones que aún no se han implementado como lo es todo lo relacionado con la documentación necesaria, el control de operaciones mediante herramientas técnicas, acciones de contingencia.

### 5.2.7. Diagnóstico inicial capítulo 9 evaluación del desempeño

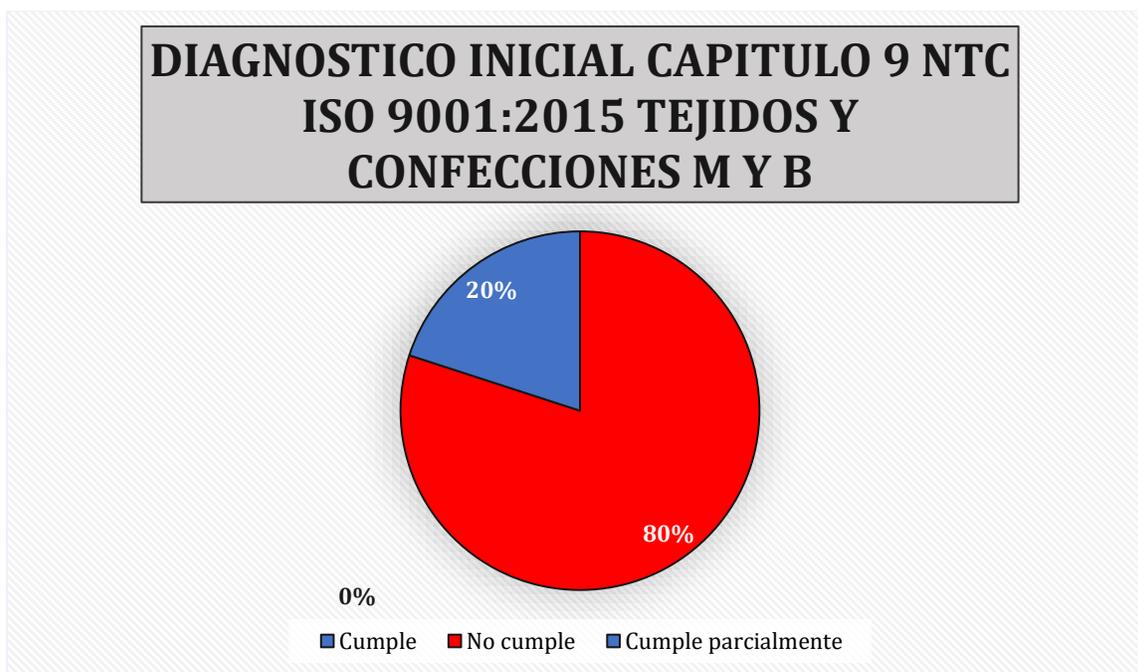


Figura 11. Diagnóstico inicial capítulo 9. Nota: Autoría propia

El capítulo 9 aborda todo lo relacionado con la evaluación de desempeño de la empresa tejidos y confecciones M y B con un 20% de cumplimiento parcial este representado en el análisis de oportunidades de mejora y su gestión en los procesos productivos.

El 80% restante es el no cumplimiento ya que la empresa no cuenta con un sistema que le permita controlar, monitorear y analizar el SGC, tampoco cuenta con la documentación reglamentaria de este sistema y en consecuencia de esto tampoco se realizan auditorias

### 5.2.8. Diagnóstico inicial capítulo 10 acciones de mejora

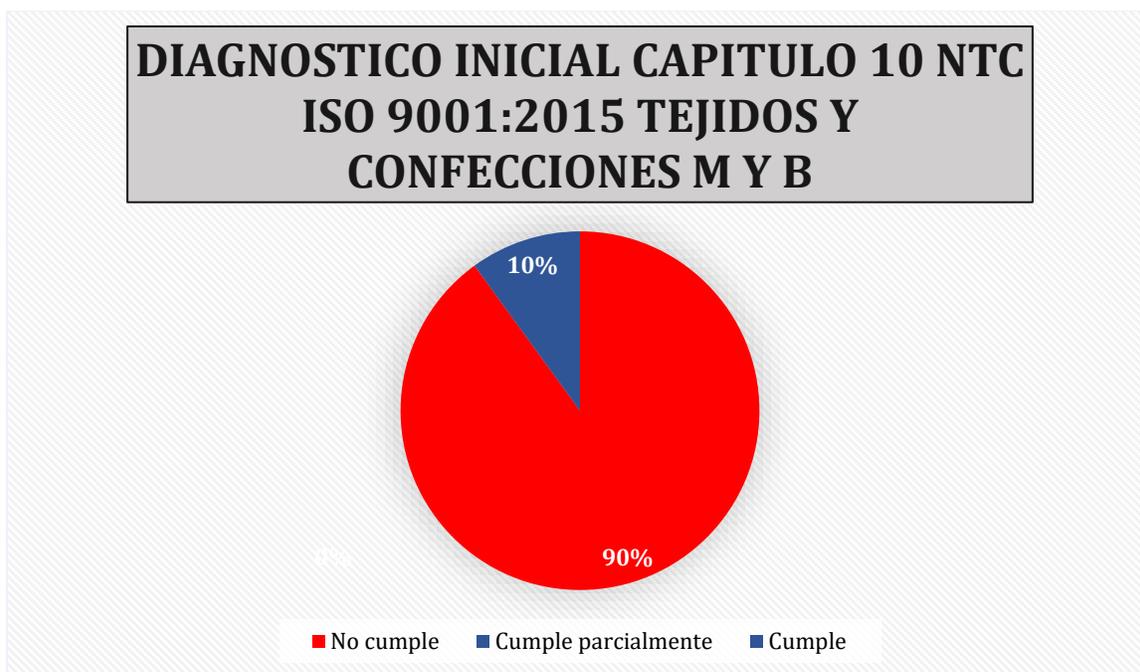


Figura 12. Diagnóstico inicial capítulo 10. Nota: Autoría propia

El capítulo 10 abarca todo lo relacionado con las acciones de mejora para el funcionamiento del SGC, debido a que la empresa no cuenta con un sistema solo cuenta con un nivel de cumplimiento parcial del 10% este corresponde al cumplimiento de los requisitos del cliente, por lo cual es importante realizar todas las actividades junto con su documentación

## 5.3. Identificación y valoración del Riesgo (Matriz de riesgos)

### 5.3.1 Matriz de riesgos

Con base a los resultados obtenidos en la matriz DOFA y el check list de la NTC ISO 9001:2015, se definieron en conjunto con el personal de la empresa los riesgos, las causas, consecuencias y las acciones a tomar para mitigar el riesgo. La recolección de la información que se hizo en conjunto a la gerencia de la empresa Tejidos y Confecciones M Y b se encuentra desarrollada y documentada en la a matriz que integra los riesgos de cada proceso. Ver [Anexo C](#)

Entre los procesos que encontraron y cuentan con un valor crítico se encuentra que la empresa no cuenta con sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, por otra parte, la empresa no

cuenta con una documentación del control óptimo de los procesos por ende no cuenta con un sistema de control de la calidad.

### ***5.3.2. Alcance del S.G.C***

El alcance diseñado para la empresa de Tejidos y Confecciones M y B está enfocado en la producción de tejidos a base de lana y confección de los mismos todos estos soportados por la documentación requerida por la norma.

## **5.4. Definición y diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad**

En el proceso del diseño de la documentación del S.G.C de la empresa Tejidos y Confecciones M y B se desarrolló bajo los requisitos de la norma ISO 9001, además de cumplir con los requisitos internos de la empresa que permiten facilitar la adopción del SGC, la información documentada para la empresa Tejidos y Confecciones M y B se definió en base a los capítulos de la norma como se muestra a continuación:

- Contexto de la organización
- Matriz DOFA
- Matriz de partes interesadas
- Mapa de procesos
- Caracterización de los procesos
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Procedimientos y instrucciones de trabajo
- Formatos y registros

### ***5.4.1. Política de calidad.***

Tejidos y Confecciones M Y B se encuentra comprometida con dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con todos los requisitos legales esto mediante la mejora continua de sus procesos esto de mano a una buena relación de sus partes interesadas tanto externas como internas priorizando el bienestar de los mismo y el cuidado con el medio ambiente en todos sus procesos

#### 5.4.2. *Objetivos de calidad.*

- Satisfacer las necesidades de los clientes en base al producto solicitado
- Difundir y capacitar al personal de la empresa con la finalidad de aumentar la productividad y el desempeño de los mismos
- Evaluar el desempeño de todos los procesos con la finalidad de identificar opciones de mejora e identificar problemas
- Mejorar la rentabilidad actual de la empresa

#### 5.4.3 *Mapa de procesos*

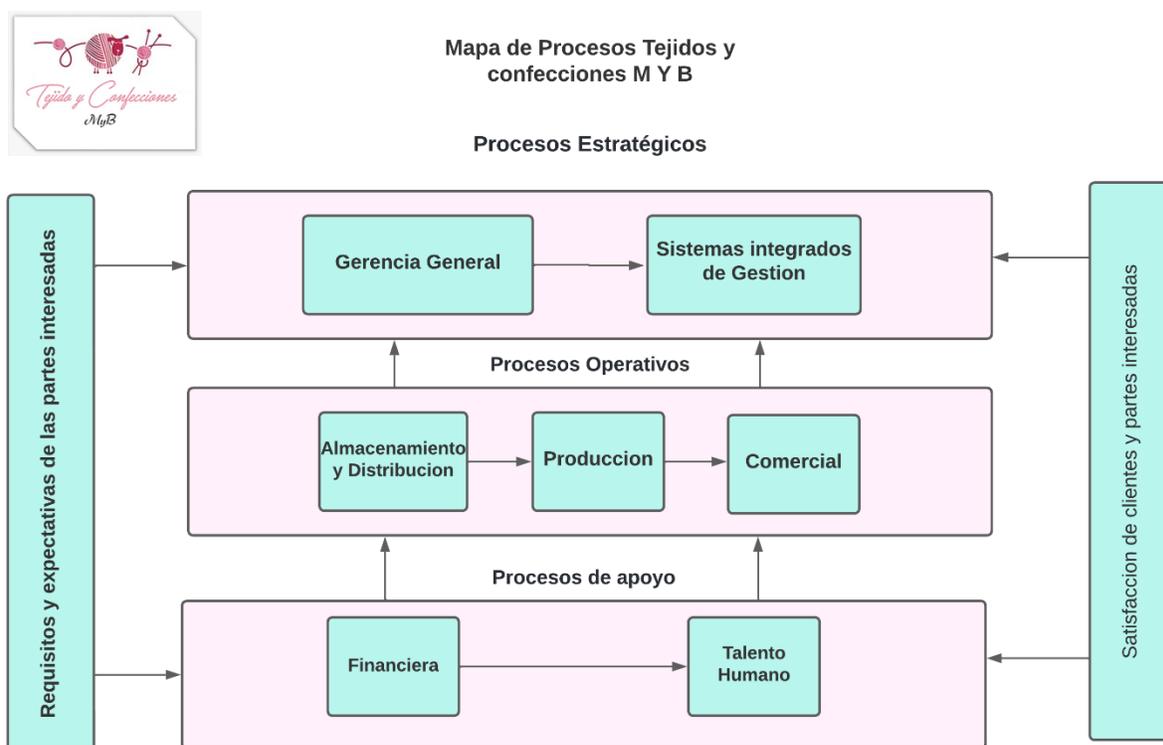


Figura 13. Mapa de procesos Empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia

De mano con la gerencia de la empresa Tejidos y Confecciones M y B se elaboró el mapa de proceso con la finalidad de identificar los procesos con lo que cuenta actualmente la organización y así mismo conocer su interrelación este mapa servirá de base para la elaboración de la caracterización de los procesos.

#### 5.4.4. Caracterización de los procesos.

La caracterización de los procesos desarrollados en la empresa Tejidos y Confecciones M y B tiene como objetivo identificar las entradas y salidas de los procesos, así como su interrelación con el fin de identificar los indicadores de gestión y documentos que son necesarios para llevar a cabo la gestión de cada proceso.

Como se muestra a continuación en la Figura 20 se puede observar la caracterización del proceso gerencial, las caracterizaciones faltantes se pueden encontrar en el Anexo D

Procesos	CARACTERIZACION PROCESO GERENCIAL					Código	CP-01	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Diseñar estrategias con la finalidad de obtener una mayor rentabilidad y crecimiento de la empresa					Pág.	1	
Alcance	Abarca todo lo relacionado con la planificación estratégica de la organización y finaliza con la revisión de la alta dirección					Version	1	
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Proceso Gerencial	Direccionamiento estratégico	X				Identificar las oportunidades, los factores a mejorar y los riesgos del proceso.	Matriz de Administración de Riesgos	Todos los procesos
Proceso Administrativo	Informes indicadores macroeconómicos				X	Diseñar los planes de acción de acuerdo a la información obtenida	Plan estratégico	Todos los procesos
Proceso Gerencial	Seguimiento y control de los procesos		X			Analizar los resultados obtenidos, diseñar las acciones de mejora y asignar un responsable encargado de su seguimiento	Indicadores de gestión de los procesos	Todos los procesos
Sistemas integrados de Gestión	Informe general del desempeño de los procesos		X			Diseñar y establecer las acciones de mejora a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad	Acciones de mejora	Todos los procesos
Recursos		Control			Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Proceso y procedimientos			ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos			ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual			ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control								
Indicador		Formula			Frecuencia		Meta	
Rentabilidad		(Utilidad del ejercicio en el periodo/Patrimonio neto)			Anual		Minimo 10%	
Eficiencia de los proyectos		(N° de proyectos ejecutados con resultados al año/ Total de proyectos emprendidos)*100			Semestral		Minimo 50%	
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4,1,4,2,5,6;7,1,5;7,5;8,2;8,4;8,6,8,7,9;10								

Figura 14. Caracterización proceso Gerencial empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia

#### 5.4.5. Matriz de responsabilidades

Para la elaboración de la matriz de responsabilidades se tomó de referencia la estructura organizacional de la empresa y la respectiva responsabilidad en cada uno de los procesos con la finalidad de asignar un cargo frente a los numerales de la norma como se muestra a continuación en la Figura 21.

 <b>Matriz de responsabilidades con el sistema de gestión de calidad "SGC"</b>							
Actividades	Responsables						
	Gerencia general	Sistemas integrados de gestión	Financiera	Recursos Humanos	Producción	Comercial	Distribución
<b>4. Contexto de la organización</b>							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	X	X					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X					
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		X					
4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procedimientos		X					
<b>5 Liderazgo</b>							
5.1 Liderazgo y compromiso	X			X	X	X	
5.1.2 Enfoque al cliente	X	X			X	X	
5.2 Política	X	X	X	X	X	X	X
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	X	X					
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	X						
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	X			X		
<b>6. Planificación</b>							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X					
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos		X					
6.3 Planificación de los cambios		X					
<b>7. Apoyo</b>							
7.1 Recursos	X		X		X	X	X
7.1.1 Personas	X			X	X		X
7.1.2 Infraestructura	X	X			X		
7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos	X				X		
7.1.4 Recursos de seguimiento y evaluación	X						
7.1.4.1 Trazabilidad de las mediciones	X						
7.1.5 Conocimientos de la organización	X	X			X		
7.2 Competencia	X	X					
7.3 Toma de conciencia	X	X			X		
7.4 Comunicación	X	X			X		X
7.5 Información documentada		X			X		X
7.5.1 Creación y actualización		X					
7.5.2 Control de la información documentada		X					

<b>8. Operación</b>							
8.1 Planificación y control operacional	X	X			X		
8.2. Requisitos para los productos y servicios					X	X	
8.2.1 Comunicación con el cliente					X		
8.2.2 Determinación de los requisitos del producto y servicio					X	X	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		X			X		
8.2.4 Cambios en los requisitos de los productos y servicios					X		
8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					X		
8.3.2 Entradas para el diseño y desarrollo	X					X	
8.3.3 Controles del diseño y desarrollo	X	X					
8.3.4 Salidas del diseño y desarrollo					X		
8.3.5 Cambios del diseño y desarrollo					X		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X				X	X	
8.4.1 Tipo y alcance del control					X		
8.4.2 Información para los proveedores externos						X	
8.5 Producción y provisión de servicio					X	X	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					X		
8.5.2 Identificación y trazabilidad							
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X				X	X	
8.5.4 Preservación		X			X		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	X	X			X		X
8.5.6 Control de los cambios					X		
8.6 Liberación de los productos y servicios					X		X
8.7 Control de las salidas no conformes		X			X	X	
<b>9. Evaluación del desempeño</b>							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		X	**				
9.1.2 Satisfacción al cliente	X				**		**
9.1.3 Análisis y evaluación		X					
9.2 Auditoría interna		X					
9.3 Revisión por la dirección	X						
9.3.1 Entradas de la revisión por la dirección	X						
9.3.2 Salidas de la revisión por la dirección	X						
<b>10. Mejora</b>							
10.2 No conformidad y acción correctiva	**	**	**	**	**	**	**
10.3 Mejora continua	**	**	**	**	**	**	**

Figura 15. Matriz de Responsabilidades empresa Tejidos y confecciones M y Nota: Autoría propia

#### **5.4.6. Planificación y control de los cambios**

Con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es importante diagnosticar los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y mantener la información documentada de los mismos. Es por esto que se elaboró el procedimiento que se debe realizar para llevar a cabo los cambios el cual cuenta con los siguientes ítems

- Objeto
- Alcance

- Definiciones
- Generalidades
- Flujo grama de actividades que se deben realizar

Se Desarrollo la matriz para el control de cambios donde se llevará la documentación del cambio que se realicen, la evaluación de los riesgos y el seguimiento de las actividades tomadas. Ver [Anexo E](#)

#### ***5.4.7. Diseño de perfiles bajo el Sistema de Gestión de la Calidad***

La norma ISO 9001:2015 en su capítulo 7 nos da los requisitos que deben estar documentados que serán evidencia de las competencias que requiere el personal para el cargo, en el cual se define sus conocimientos, habilidades y estudios por este motivo de desarrollaron los siguientes formatos:

- Perfil de cargos
- Cronograma de capacitación
- Requisitos del personal
- Entrevista
- Manual de funciones
- Manual de competencias y funciones

Ver [Anexo F](#)

#### ***5.4.8. Instructivos de trabajo.***

De acuerdo con la norma se deberá llevar la respectivo instructivo de trabajo, evidenciando y dando cumplimiento a lo requerido por los clientes en lo que se refiere a la calidad del producto, los procedimientos tendrán la siguiente información y se encontrarán en el [Anexo G](#):

- Definiciones
- Flujograma de las respectivas actividades
- Objetivo
- Alcance

- Generalidades

#### ***5.4.9. Registros varios.***

Según lo indicado por la norma se identificaron los requerimientos solicitados por la misma en sus capítulos con el fin de dar cumplimiento a el objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a lo mencionado anteriormente se desarrollaron los siguientes formatos y procedimientos, se encontrará nen el [Anexo H](#).

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

La norma da a conocer los requerimientos sobre la información documentada y su control esto con la finalidad de brindar confiabilidad de los documentos de acuerdo a lo nombrado anteriormente se desarrollaron las actividades descritas por la norma ISO 9001:2015 para el control de la información documentada y se diseñaron los siguientes formatos: Listado de distribución, listado maestro de documentos dichos documentos se encuentran en el [Anexo I](#)

#### ***5.4.11. Procedimiento de auditorías internas***

Este proceso en especial es de gran importancia para el control y revisión de la información, además hace parte de la documentación del S.G.C., Por lo cual se debe realizar la planeación del programa de auditorías internas, también establecer el responsable de cada auditoria, realizar la entrega de informes, posteriormente se debe analizar sus resultados para definición de los criterios, el alcance y validar con la gerencia todo el proceso que conlleva las auditorias, por ello necesita un procedimiento de auditorías, el cual se encuentra en el [Anexo J](#)

#### ***5.4.12 Procedimiento de no conformidades***

Con el fin de dar cumplimiento y no afecta a el Sistema de gestión de la Calidad es de vital importancia dar la debida atención a las no conformidades y las respectivas acciones correctivas y de control ya que el no prestar atención a estas mismas pueden representar un gran riesgo para el S.G.C.

Es por esto que se requiere que la empresa Tejidos y Confecciones M y B definir los procedimientos para el análisis de las no conformidades con el fin de analizar las posibles causas y definir las acciones de mejora, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos de la



No		Proceso	Objeto que aplica	Índice	Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	AÑO 2022												PROMEDIO AÑO			
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
7		Producción	Cumplimiento del plan de producción		(No. de unidades procesadas/No. de unidades programadas)*100	Mensual	Director de producción																	
8		Comercial	Medir la satisfacción de los clientes	Satisfacción de los clientes	Resultado de la calificación de los clientes	Mensual	Director Comercial																	
9			Medir el cumplimiento en las entregas	Pedidos pendientes	(Pedidos incumplidos entregados/Total pedidos entregados)*100	Mensual	Director Comercial																	
10		Abastecimiento y distribución	Mejoras en el proceso de compras	Oportunidades de compra	(Número de unidades transmitidas a tiempo mes/número de solicitudes mes)*100	Mensual	Director Abastecimiento																	
11			Calcular los niveles de stock	Nivel de stock	(Inventario actual/Nivel de stock de seguridad)*100	Mensual	Director Distribución																	
12		Sistema integrado de calidad	Medir la eficiencia de las auditorías	Eficiencia de las auditorías	(Número de reportes de auditorías con no conformidad mayor/ total de reportes de auditorías en el periodo)*100	Semestral	Directo de calidad																	
13			Medir el desempeño del Sistema de Gestión de	Desempeño S.G.C	(Indicadores cumplidos/Total de indicadores medidos)*100	Mensual	Directo de calidad																	

Figura 16. Tablero de indicadores empresa Tejidos y Confecciones M y Nota: Autoría propia

### 6.Estudio costo beneficio

Para la elaboración de este trabajo se realizó una comparación costo beneficio determinando el costo que hubiera incurrido la empresa al contratar a un asesor externo para la elaboración de la documentación del Sistema de gestión de la calidad y el costo que tendría que disponer la empresa para su ejecución.

Tabla 8 Resultados estudio costo beneficio

<b>COSTO DIRECTO DEL PROYECTO</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Unid</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
Diagnóstico inicial	Horas	25	\$9.200	\$230.000
Gestión del riesgo	Horas	40	\$9.200	\$368.000
Caracterización de procesos	Horas	5	\$9.200	\$46.000
Documentación	Horas	60	\$9.200	\$552.000
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$1.196.000</b>
<b>COSTOS RECURSOS</b>				
Viáticos	Unid	6	\$36.000	\$72.000
Equipos de oficina	Mes	5	\$80.000	\$160.000
Asesoría proyecto	Horas	15	\$40.000	\$600.000
<b>COSTO TOTAL RECURSOS</b>				<b>\$832.000</b>
<b>COSTO TOTAL PROYECTO</b>				<b>\$2.028.000</b>
<b>COSTO ASESORÍA EXTERNA</b>				
<b>Actividad</b>			<b>Mes</b>	<b>Costo total</b>
Diagnóstico y documentación del SGC contratado externamente por ASYSQ consultores Latinoamérica S.A.S			<b>5 meses</b>	<b>\$7.450.000</b>

Nota: Autoría propia

**Costo beneficio:  $\$2.028.000/\$7.450.000*100= 73\%$**

Se puede concluir al comparar los dos costos del diseño de la documentación para la empresa Tejidos y Confecciones M y B, que los estudiantes del programa de ingeniería industrial de la Universitaria Uniagustiniana ahorrarían a la empresa un 73% en comparación al contratar un asesor externo.

## **7.Conclusiones**

Posterior al desarrollo del trabajo se logra elaborar toda la información documentada requerida para la norma NTC ISO 9001:2015, así como algunos formatos de manejo interno que se requieren para dar inicio a la implementación del SGC con la finalidad de impulsar su crecimiento y dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la empresa Tejidos y Confecciones M Y B

En conjunto con la gerencia de la empresa Tejidos y Confecciones M y B se elaboró la matriz DOFA general de la empresa y de sus procesos de manufactura que facilitaron la identificación de los fallos que se encuentran en la empresa que da complemento al check list inicial de la ISO 9001:2015 en el cual la empresa tiene un porcentaje de no cumplimiento del 66%

A partir de estos resultados obtenidos se pudieron identificar las falencias en cuanto a la documentación requerida para la norma ISO 9001:2015 aparte de esto se pudo identificar que la empresa no cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo

Después de realizar el análisis costo beneficio al contratar una firma externa para el diseño de la documentación del SGC, comparados con los costos obtenidos al ser realizado por los estudiantes, se pudo concluir que el costo beneficio es del 73%

Los estudiantes adquirieron conocimiento en la elaboración del presente trabajo ya que les permitió conocer los requisitos de la norma en cuanto a cada uno de sus numerales y la manera de dar respuesta a estos mismos mediante la ejecución de actividades que se elaboraron para obtener la información requerida por el S.G.C

## **8.Recomendaciones**

La recomendación principal es la implementación bajo la mirada de una persona certificada y un equipo de trabajo como lo pide la norma y tener en cuenta los documentos realizados como base.

Es importante que la empresa Tejidos y Confecciones M y B implemente un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Dar inicio a la implementación de la documentación requerida para el sistema integrado de gestión de la calidad obtenida en el presente trabajo

Dar a conocer la política de la calidad mediante capacitaciones, actividades lúdicas, y herramientas visuales que den a conocer la política y objetivos de la calidad de la empresa

## 9.Referencias

- Castellanos, J. S., & Chaves, Y. V. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Crazy Sport . Obtenido de Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Crazy Sport :  
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/731/GaviriaCastellanos-JuanSebastian-1-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davis, R. (29 de Septiembre de 2019). COLOMBIA: Crece importancia de la industria textil. Obtenido de COLOMBIA: Crece importancia de la industria textil:  
<https://textilespanamericanos.com/textiles-panamericanos/2019/09/colombia-crece-importancia-de-la-industria-textil/>
- heflo. (01 de enero de 2019). Mejora continua. Obtenido de heflo:  
<https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- Inexmoda. (6 de Abril de 2021). Informe del sector Febrero 2021. Obtenido de Informe del sector Febrero 2021: <http://www.saladeprensainexmoda.com/informe-del-sector-febrero-2021/#:~:text=En%20febrero%20los%20hogares%20colombianos,representaba%20el%201%2C8%25.>
- ISO . (23 de Septiembre de 2015). Sistemas de gestion de la calidad. Obtenido de Sistemas de gestion de la calidad:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- ISO 19011:-2018. (2018). Norma ISO 19011:2018. Obtenido de Norma ISO 19011:2018:  
<https://cmdcertification.com/wp-content/uploads/2020/11/ISO-19011-2018.pdf>
- kawak. (01 de enero de 2020). ¿Qué es un sistema de gestión de calidad? Obtenido de kawak:  
[https://landing.kawak.net/sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001#elementos\\_de\\_un\\_sgc](https://landing.kawak.net/sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001#elementos_de_un_sgc)
- Marulanda, O. P. (27 de julio de 2014). El sector textil crece a paso lento en Colombia. Obtenido de El sector textil crece a paso lento en Colombia:  
[http://www.elmundo.com/portal/noticias/economia/el\\_sector\\_textil\\_crece\\_a\\_paso\\_lento\\_en\\_colombia.php#.YhKKh8nMLrc](http://www.elmundo.com/portal/noticias/economia/el_sector_textil_crece_a_paso_lento_en_colombia.php#.YhKKh8nMLrc)

- Mendez, D. (07 de noviembre de 2018). Definición de Certificación. Obtenido de Definición de Certificación: <https://www.economiasimple.net/glosario/certificacion>
- Méndez, D. (07 de Septiembre de 2018). Definición de Certificación. Obtenido de Definición de Certificación: <https://www.economiasimple.net/glosario/certificacion>
- Ortiz, A. G., & Galdea, M. G. (Mayo de 2017). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001; 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de Diseño de un sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001; 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>
- PROCOLOMBIA. (23 de Julio de 2013). Sector textil-confección ganará en competitividad con variedad y entregas rápidas. Obtenido de Sector textil-confección ganará en competitividad con variedad y entregas rápidas: <https://procolombia.co/archivo/sector-textil-confeccion-ganara-en-competitividad-con-variedad-en-entregas-rapidas>
- Rengifo, D. G. (26 de Septiembre de 2019). La industria textil, un sector importante en la economía de Colombia. Obtenido de La industria textil, un sector importante en la economía de Colombia.: <https://cecane3.com/la-industria-textil-un-sector-importante-en-la-economia-de-colombia/>
- responsabilidadsocial. (01 de enero de 2020). Medio ambiente: qué es, definición, características, cuidado y carteles. Obtenido de responsabilidad social: <https://www.responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/>
- Roldán, P. (07 de enero de 2017). Organización. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/operacion.html>
- Salas, F. C. (2019). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción. Obtenido de Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10657>

Sampier, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2000). Metodología de la Investigación. En C. F. Collado, & P. B. Lucio, Metodología de la Investigación (pág. 600). Mexico: McGrawHill education.

TAVERA, A. G. (junio de 2014). EL SECTOR TEXTIL EN COLOMBIA: OPERACIÓN SER MÁS COMPETITIVOS? Obtenido de EL SECTOR TEXTIL EN COLOMBIA: OPERACIÓN SER MÁS COMPETITIVOS?:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12920/Ensayo%20Especializacion.%20EL%20SECTOR%20TEXTIL%20EN%20COLOMBIA%20%BF%20COMO%20SER%20M%C1S%20COMPETITIVOS.pdf?sequence=1>

Velásquez Romero, L. F., & García Penilla, C. O. (Mayo de 2019). DIAGNÓSTICO Y MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN ULM SPORT S.A.S. Obtenido de DIAGNÓSTICO Y MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN ULM SPORT S.A.S.:  
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1809>

Westreicher, G. (30 de abril de 2020). Industria textil. Obtenido de economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/industria-textil.htm>

## 10.Anexos

### Anexo A. Matrices DOFA empresa Tejidos y Confecciones M YB.

		MATRIZ DOFA GERENCIAL	
FACTORES INTERNOS			
DEBILIDADES		FORTALEZAS	
No se cuenta con certificaciones		Interés por mejorar y realizar un cambio.	
Se les da autoridad en los procesos a los empleados		Calidad del producto final.	
No se cuenta con una junta directiva que pueda evaluar y tomar decisiones		Se cuenta con un personal competente y calificado.	
Poco seguimiento a los procesos internos		Crecimiento de la empresa en el sector textil	
No cuenta con un seguimiento al desempeño administrativo		Buen ambiente laboral	
		Se cuenta con una buena comunicación y relación con los clientes	
FACTORES EXTERNOS			
AMENAZAS		OPORTUNIDADES	
La competencia, cuenta con la certificación		Implementación del sistema de gestión de calidad.	
Solicitud de los clientes por la certificación.		Estándares de calidad mas altos en los productos.	
Gran cantidad de competencia.		Cumplimiento de los requisitos del S.G.C.	
Mal manejo de residuos.		certificación del sistema de gestión de calidad.	
Crisis económica actual del país		Desarrollo e implementación de nuevas tecnologías y metodologías para el desarrollo de los trabajos	
Incremento de impuestos consecuencia de la pandemia actual			

<b>MATRIZ DOFA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
No cuenta con un sistema de gestión de calidad.	Interés por mejorar y realizar un cambio.
No cuenta con un control de calidad eficiente.	Calidad del producto final.
No se cuenta con las políticas en cuanto a calidad.	Se cuenta con un personal competente y calificado.
No se cumple con los estándares mínimos de calidad	
No cuenta con la documentación de los procesos.	
Perdida y mal manejo de la documentación de la	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
La competencia, cuenta con la certificación	Implementación del sistema de gestión de
Solicitud de los clientes por la certificación.	Estándares de calidad mas altos en los
Gran cantidad de competencia.	Cumplimiento de los requisitos del S.G.C.
Mal manejo de residuos.	certificación del sistema de gestión de calidad.

<b>MATRIZ DOFA FINANCIERO</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
No cuenta con el registro indicado de sus ingresos y egresos.	Cuenta con un manejo seguro de sus ingresos y dinero.
Falta de estandarización de salarios.	Tejidos y Confecciones M y B es una empresa familiar
Punto de equilibrio elevado	
Falta de información y documentación adecuada.	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Aumento de impuestos en el sector textil.	Gran cantidad de posibles clientes.
Perdida de ingresos consecuencia de la falta de la documentaciony control de los mismos	Financieamiento publico mediante proyectos del estado para pequeñas y medianas empresas
Desconocimiento del estado actual finacniero de la empresa	Reducciones del costo anual gracias al control de los mismos

<b>MATRIZ DOFA RECURSOS HUMANANOS</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
Falta de comunicación con los trabajadores.	La atención al cliente es la indicada.
No se realizan evaluaciones de desempeño.	Se cuenta con el personal competente y calificado.
Ausencia de manuales de funciones y documentación.	Cuplimiento en el horario de trabajo establecido en el contrato
Falta de pausas activas para los trabajadores.	
falta de capacitaciones	Se cuenta con personal con una amplia experiencia laboral en el sector textil
Falta de divulgación de información de la empresa.	Buen ambiente laboral
Procesos inadecuados para la selección de personal.	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Posibles enfermedades laborales a causa de las condiciones inadecuadas de trabajo.	Capacitación adecuada para el mejoramiento de los procesos
Perdida del personal esta a causa de la falta de motivacion	Alta oferta de personal para el sector textil.
	Capacitacion al personal con la finalidad de mejorar y optimizar los procesos

<b>MATRIZ DOFA PRODUCCION</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
Falta de documentación en los procesos	Gran compromiso por parte del personal
Pocos controles en los procesos	Personal competente
Reprocesos	Se cuenta con la maquinaria necesaria para realizar todos los procesos
No se cuenta con una estandarización de los procesos	Inducciones y Capacitaciones en áreas que el personal desconozca
No se cuenta con una estructura de los procesos	Disponibilidad de materias primas
No se cuenta con un plan estratégico de producción	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Posibles enfermedades laborales a causa de las condiciones inadecuadas de trabajo.	Capacitación adecuada para el mejoramiento de los procesos
Perdida del personal esta a causa de la falta de motivacion	Alta oferta de personal para el sector textil.
Variaciones del precio de las materia primas causadas por la crisis actual a nivel mundial	Capacitacion al personal con la finalidad de mejorar y optimizar los procesos
No se cuenta con los implementos de seguridad y salud en el trabajo	Implementación de nuevas tecnologías
No se cuenta con un sistema de calidad	Realizar benchmarking tecnológico a las empresas del sector con la finalidad de identificar que maquinaria están utilizando y el

		<b>MATRIZ DOFA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>			
<b>DEBILIDADES</b>		<b>FORTALEZAS</b>	
Perdida de proveedores potenciales		Variedad de proveedores	
No se cuenta con un horario establecido para la atención de los proveedores		Disponibilidad de materias primas	
No se tiene un control o evaluación a los proveedores		Se maneja una distribución optima de la materia prima en estantes	
No se cuenta con la documentacion de las entradas y salidas		Buena relacion con los proveedores	
Perdida de materia prima		Planeacion de rutas de distribucion	
		Se manejan precios acordes a la competencia	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>			
<b>AMENAZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
Incremento de los precios consecuencia de la crisis actual		Búsqueda de nuevos proveedores	
Problemas de movilidad causas del orden publico		Alianzas estrategias con empresas de distribución	
Retrazos en la distribucion y recepcion		Fortalecer las relaciones con proveedores	
Movilidad en la Ciudad de Bogotá		Alta demanda de los productos ofrecidos por la empresa Tejidos y Confecciones M Y B	

		MATRIZ DOFA COMERCIAL	
FACTORES INTERNOS			
DEBILIDADES		FORTALEZAS	
Informalidad de las empresas que ofrecen los mismos productos		Atención personalizada	
		Fidelización de los clientes	
Ausencia de un estudio sectorial e investigación del mercado actual		Buena comunicación interna	
		Personal competente y amable	
No se cuenta con un sistema de calidad ni documentación del mismo que soporte la calidad de los productos		Precios competitivos	
		Posicionamiento de la empresa en el nicho actual del sector textil	
FACTORES EXTERNOS			
AMENAZAS		OPORTUNIDADES	
Alta competencia del mercado		Adopción del e-commerce	
Exigencias de calidad por parte de los clientes		Crecimiento del mercado y la industria textil	
Quejas de clientes insatisfechos por los productos		Nuevos clientes interesados en los productos de lana	
Incumplimiento o retraso de las entregas		Alianza estratégicas con empresas extranjeras	
Falta de documentación del producto ofertado		Exportación de los productos	

## Anexo B

### Check List ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).					
No.		NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
			C	N/C	CP

<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>				
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización			5
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		0	
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>				
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			5
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos		0	
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10		
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		0	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		0	
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismo		0	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		0	
<b>SUBTOTAL</b>		30%	60%	10%
<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
<b>5. LIDERAZGO</b>				
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC		0	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente	10		
<b>5.2 POLÍTICA</b>				
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		0	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización	10		
<b>SUBTOTAL</b>		40%	60%	0
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>				
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados	10		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		0	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>				
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?		0	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		0	
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		0	
<b>SUBTOTAL</b>		10%	90%	0

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 RECURSOS</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medio ambientales y de infraestructura)	10		
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>				
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	10		
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10		
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	10		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			5
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		0	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>				

7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.		0	
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		0	

**DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN  
NTC ISO 9001-2015**

**CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos		0	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		0	
<b>SUBTOTAL</b>		40%	50%	10%
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		0	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			5
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados			5
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso			5
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	10		

<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			5
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto	10		

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		0	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.3.1 Generalidades</b>				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			5
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	10		
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se			

	consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	10		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		0	
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	10		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	10		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas	10		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	10		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		0	

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
<b>No.</b>	<b>NUMERALES</b>	<b>CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION</b>		
		<b>C</b>	<b>N/C</b>	<b>CP</b>
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	10		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	10		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son	10		

	esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta			
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo		0	
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	10		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos		0	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos	10		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente		0	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		0	
35	Se conserva información documentada de estas actividades		0	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes		0	

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la	10		

	organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad		0	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos	10		
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios	10		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	10		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización	10		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización	10		
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
46	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos	10		
47	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente	10		
48	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10		
49	Se conserva información documentada de estas actividades		0	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos	10		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			5

<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			5
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		0	
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios	10		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10		
<b>8.5.4 Preservación</b>				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10		
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios	10		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios	10		
67	Considera los requisitos del cliente.	10		
68	Considera la retroalimentación del cliente	10		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>				

69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos	10		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		0	

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			5
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		0	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	10		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación	10		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>				
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		0	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>69%</b>	<b>21%</b>	<b>10%</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>				

1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			5
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos			5
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición			5
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición			5
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		0	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		0	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			5

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		0	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>				
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición		0	
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados		0	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015		0	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría		0	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una		0	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		0	
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección		0	

16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		0	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados		0	
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCION</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		0	
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas		0	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC		0	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC		0	
22	Considera los resultados de las auditorías		0	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos		0	
24	Considera la adecuación de los recursos		0	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades		0	
<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: C: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); CP : cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); N/C: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).</b>				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION		
		C	N/C	CP
26	Se considera las oportunidades de mejora			5
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		0	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		0	
29	Incluye las necesidades de recursos.		0	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		0	
<b>SUBTOTAL</b>		0	80%	20%
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		0	

11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			5
<b>SUBTOTAL</b>		0	90%	10%

<b>RESULTADOS DE LA GESTION EN CALIDAD</b>			
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>
<b>4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>30%</b>	<b>60%</b>	<b>10%</b>
<b>5.LIDERAZGO</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>
<b>6.PLANIFICACION</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>
<b>7.APOYO</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>	<b>10%</b>
<b>8.OPERACION</b>	<b>69%</b>	<b>21%</b>	<b>10%</b>
<b>9.EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>10.MEJORA</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>RESULTADO GENERAL</b>	<b>27%</b>	<b>66%</b>	<b>7%</b>

## **Anexo C Matriz de Riesgos**

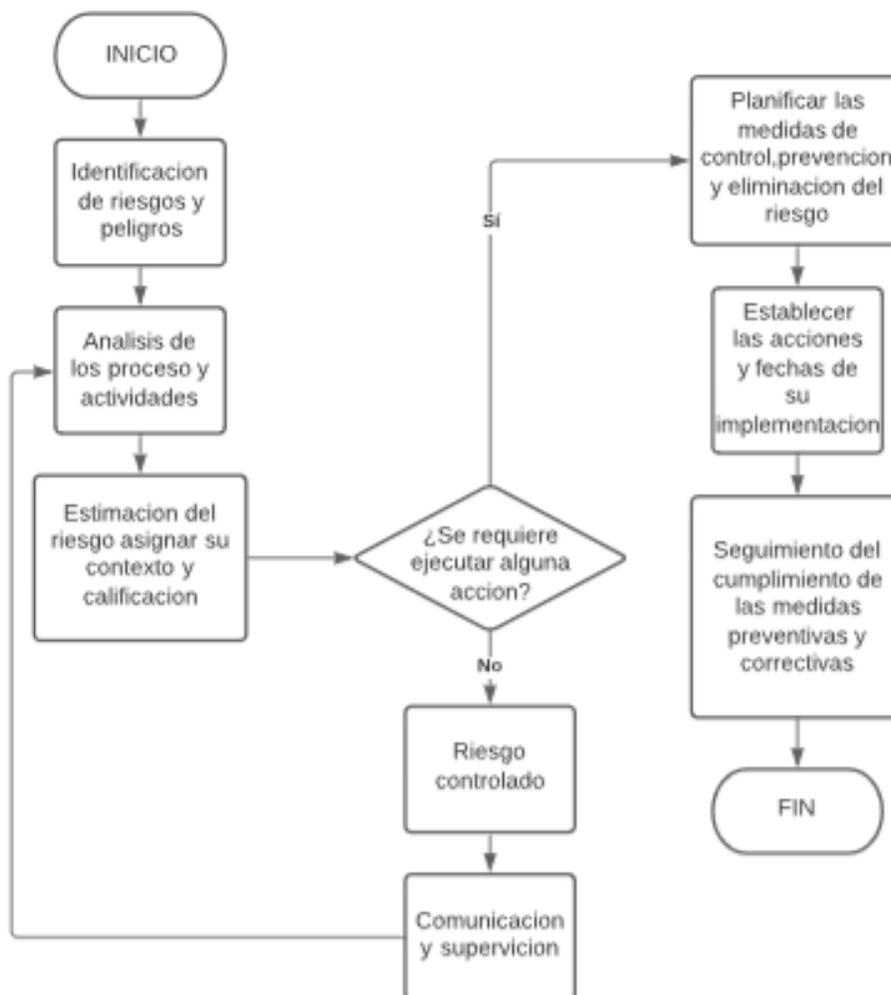
Proceso		MATRIZ DE RIESGOS.										Codigo:	MR-01						
Código												Version:	1						
Riesgo												Fecha:	15/03/2022						
Proceso	Código	Riesgo	Causas	Consecuencias	Clasificación	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO		VALOR IMPACTOR	EL RIESGO REQUIERE CONTROL	MEDIDAS DE CONTROL	ACCIONES DE MEJORA	TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE				
						VALOR	INCIDENCIA	VALOR	INCIDENCIA										
General	E1	SANCIONES Y CIERRE DE LA EMPRESA	La empresa no cuenta con un SG-SST	Sanciones administrativas y penales	Estrategico	100%	frecuente	5	5	5	SI	Implementación de un SG-SST Control de los procesos productivos	Realizar la documentación de todos los procesos y sus respectivos riesgos. Realizar capacitación al personal Realizar un estudio de mercado	NORMATIVO Y CORRECTIVO	GERENCIA				
			ambiente laboral inseguro	Estrategico	100%	frecuente	5	5	5										
			Perdida de competitividad	Falta de innovación en los procesos	Del proceso	100%	OCCASIONAL	3	3	3	SI								
			Baja Productividad	Del proceso	70%	PROBABLE PROBABLE	3	3	2,1	SI									
SISTEMAS DE GESTION	E4	PERDIDA DE CONTROL EN LOS PROCESOS	No se cuenta con una política de calidad	Pérdida de control en todos los procesos de la empresa	Estrategico	60%	OCCASIONAL	3	3	1,8	SI	Implementar un sistema de calidad, realizar los respectivos controles de sus procesos y auditorías	Implementación del sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurar la conformidad en todos los procesos de la empresa tejidos y confecciones M y B	NORMATIVO Y CORRECTIVO	Gerencia de calidad				
			No se cuenta con información documentada sobre los procesos de la empresa			60%		3	3	1,8	SI								
			No se realiza seguimiento (auditorías) a los procesos			60%		3	3	1,8	SI								
			INCUMPLIMIENTO DE LAS EXIGENCIAS DE CALIDAD	No se cuenta con certificaciones en calidad	Pérdida de competitividad frente otras empresas	Del proceso	60%	OCCASIONAL	4	4	2,4					SI	Realizar las respectivas capacitaciones de la política de calidad al personal de la empresa	NORMATIVO Y CORRECTIVO	Gerencia de calidad
No se cumple con los estándares mínimos de calidad	Del proceso	70%		PROBABLE PROBABLE			4		4	2,6	SI								
COMERCIAL	E6	PERDIDA DE CLIENTES	No se utiliza el e-commerce para la venta de sus productos	Disminución de las ventas	Comunicación interna	60%	OCCASIONAL	3	3	1,8	SI	Hacer uso de de los herramientas informaticas para la promoción de productos	Implementar un sistema de conexión con sus clientes (Bases de datos y reclamos)	CORRECTIVO	Director comercial				
			COMPETENCIA	Informalidad en el sector textil	Pérdida de clientes potenciales	Financieros	60%	OCCASIONAL	3	3	1,8					SI	Mantener los productos y precios en un rango aceptable de la competencia		
PRODUCCION	E8	ACCIDENTE LABORAL	Falta de control en los procesos y seguridad en los mismos	Accidente de un operario	Del proceso	80%	PROBABLE	4	4	3,2	SI	Realizar la documentación y mantener actualizada las fichas de la maquinaria		CORRECTIVO	Gerencia general				
			PRODUCTOS DEFECTUOSOS	Falta de comunicación entre las áreas de producción	Producción Defectuosa, Bajos tiempos de producción	Del proceso	60%	OCCASIONAL	3	3	1,8					SI	Realizar capacitaciones para aumentar la interacción de todos las áreas		
FINANCIERO	E10	POCA MOTIVACION DEL PERSONAL	Falta de incentivos por parte de la empresa	Bajo desempeño del personal	Del proceso	60%	OCCASIONAL	3	3	1,8	NO	Realizar planes de integración a todas las áreas de la empresa, aparte de realizar evaluaciones de desempeño	Remunerar al personal de acuerdo a la evaluación de desempeño	CORRECTIVO	Gerencia general				
			Remuneración no de acuerdo a las responsabilidades			Del proceso		60%	OCCASIONAL	2	2					1,2	NO		
			Falta de estandarización de salarios.	Baja productividad y poca motivación.	Del proceso	100%	PROBABLE	3	3	3	SI	Realizar la estandarización de los salarios de acuerdo con el cargo	NORMATIVO Y CORRECTIVO	Gerencia general					
RECURSOS HUMANOS	E11	Ausencia de personal encargado de esta área	No se cuenta con una persona encargada específicamente de esta área	Poca organización en todos los procesos internos de la empresa	Proceso administrativo	70%	PROBABLE	3	3	2,1	SI	Contratación de personal competente para el cargo	Proceso de contratación y selección del personal	CORRECTIVO	Director de recurso humanos				
			Ausencia de capacitación y atención a personal	Falta de personal capacitado para realizar capacitaciones	Desmotivación por parte del personal	Proceso de producción	60%	OCCASIONAL	2	2	1,2					SI	Contratación de personal idóneo para el cargo	Elaboración manual de funciones	NORMATIVO Y CORRECTIVO
ABASTECIMIENTO	E13	Ineficiencia en el proceso de compra	No se realiza evaluación a los proveedores	pagos elevados de materias primas	Estrategico	60%	OCCASIONAL	4	4	2,4	SI	Diseñar la documentación necesaria para la evaluación	Mayor control a los proveedores	Correctivo	Director comercial				
			No se tiene establecido un horario para la recepción de materias primas	Pérdida de proveedores	Del proceso	50%	OCCASIONAL	4	4	2	SI					Diseñar un formato y tiempo de recepción de materias primas	Definir un horario en el cual se puedan recibir las materias primas	Correctivo	Director de abastecimiento
			No se cuenta con un procedimiento de compra	Falta en las compras	Del proceso	60%	OCCASIONAL	2	2	1,2	SI					Diseñar la documentación para el correcto abastecimiento de materias primas	Realizar el proceso de compra en base a los pronósticos	Correctivo	Director de compra

		MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE OPORTUNIDADES								Código:	MT-OP-01
										Fecha:	20/03/2022
										Version	1
PROCESO	OPORTUNIDAD	IDENTIFICACION DE LA OPORTUNIDAD	CAUSAS	VALOR DE VIABILIDAD	VALORACION VIABILIDAD	VALOR RENTABILIDAD	VALORACION RENTABILIDAD	MEDIDAS	BENEFICIO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
GERENCIA GENERAL	OP1	Crecimiento del mercado	Globalizacion	3	Alto	3	Alto	Se deben aprovechar las oportunidades de crecimiento y ampliacion del mercado	Si	N/A	Gerente general
	OP2	Mejora en la estructura organizacion	Estructura organizacional pobre	2	Medio	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata mediante la documentacion e implementacion de la misma	Si	N/A	Gerente general
COMERCIAL	OP3	Aplicacion de e-commerce	Aumento de ventas	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata la adopcion de herramientas electronicas para la comercializacion de los productos	Si	N/A	Director comercial
	OP4	Adopcion de metodos de pago electronicos	Facilidad de compras para los clientes	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata herramientas electronicas que faciliten los pagos de los clientes	Si	N/A	Director comercial
PRODUCCION	OP5	Automatizacion de procesos	Crecimiento del mercado tecnologico	3	Alto	3	Alto	Se debe realizar el respectivo estudio costo beneficio	Si	N/A	Director produccion
	OP6	Demanda de los productos ofertados por la empresa	Calidad y confiabilidad de los productos	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata controles de calidad en los procesos	Si	N/A	Director produccion
Sistema integrado de gestion	OP7	Certificacion en la norma ISO:9001:2015	Calidad de productos y procesos	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata la adopcion e implementacion de la documentacion	Si	N/A	Director S.I.G
	OP8	Control de los procesos	Mejora continua de los procesos	2	Medio	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata con el fin de optimizar productos	Si	N/A	Director S.I.G
RECURSOS HUMANOS	OP9	Motivacion del personal	Mejora del clima organizacional	2	Medio	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata medidas que incentiven y motiven al personal	Si	N/A	Director R-H
	OP10	Seguridad de los empleados	Equipo de proteccion personal	3	Medio	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata la entrega de equipos de proteccion al personal de acuerdo a la actividad elaborada	Si	N/A	Director R-H
FINANCIERO	OP11	Facilidad de pago de los impuestos	Comunicacion y conciliacion con el estado	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata con el fin de obtener beneficios en el pago de los impuestos	Si	N/A	Director Financiero
	OP12	Control eficiente de los ingresos	Correcto almacenamiento de facturas y pagos	3	Alto	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata con el fin de disminuir la probabilidad de perdidas de dinero	Si	N/A	Director Financiero
DISTRIBUCION Y ABASTECIMIENTO	OP13	Negociacion con nuevos proveedores	Calidad y demanda de materias primas	2	Medio	3	Alto	Se debe afrontar de forma inmediata con el fin de obtener materias primas de calidad y si es posible disminuir los costos de abastecimiento	Si	N/A	Director abastecimiento

Fuente: Autoría Propia

<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GDR-1</b>
-------------------------------------	---------------	--------------

		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>



**OBJETIVO:** Establecer las guías u objetivos para identificar, evaluar y realizar el control de los riesgos para los procesos del Sistema de Gestión de la calidad

**ALCANCE:** El alcance abarca desde la identificación del riesgo y termina con el tratamiento del mismo

**DEFINICIONES:**

**Riesgo:** probabilidad o vulnerabilidad de que ocurra un determinado evento que cause un impacto negativo o positivo que pueda perjudicar o favorecer un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad

**Análisis del riesgo:** identifica o evalúa las posibles causas que afecta el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad

**Causa del riesgo:** Actividad que genera daño en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad

**Control del riesgo:** Seguimiento de las acciones del riesgo para eliminarlo

**Criterios para definir el riesgo:** Ítems o características frente a las cuales se va a evaluar el riesgo

**Evaluación del riesgo:** Comparación entre los resultados del análisis del riesgo para determinar si el grado de magnitud del riesgo es aceptable o necesita emprender una acción de mejora

**Fuente del riesgo:** Proceso que da paso al origen del riesgo

**Impacto:** Grado de severidad que puede tener el riesgo dentro del Sistema de Gestión de la calidad.

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES</b>	<b>Código</b>	<b>GDR-1</b>
	<b>M Y B</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE RIESGOS</b>	<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>
<p><b>CRITERIOS PARA LA CALIFICACION DEL RIEGO</b></p> <p>Se establecieron los criterios que servirán para la clasificación y calificación de los riesgos su probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos mismos</p> <p><b>Criterios para la calificación:</b></p> <p><b>Nivel de probabilidad:</b></p> <p><b>Improbable:</b> la probabilidad de que ocurra un riesgo, es decir, que se materialice, es demasiado baja, casi nula.</p> <p><b>Posible:</b> la probabilidad de que ocurra es baja, aunque puede presentarse.</p> <p><b>Ocasional:</b> el riesgo puede materializarse en cualquier momento.</p> <p><b>Probable:</b> la materialización del riesgo es alta, de hecho, suele presentarse.</p> <p><b>Frecuente:</b> es muy alta la probabilidad de ocurrencia del riesgo</p> <p><b>Nivel de Consecuencia:</b></p> <p><b>Insignificante:</b> el impacto no representa un problema para la organización.</p> <p><b>Menor:</b> el impacto que causa la materialización del riesgo en los objetivos de la empresa es mínimo.</p> <p><b>Moderado:</b> la materialización del riesgo puede causar una pérdida momentánea.</p> <p><b>Mayor:</b> genera retrasos importantes que afectan el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><b>Catastrófico:</b> puede detener la operación de la empresa, incluso, tener consecuencias como el cierre definitivo</p> <p><b>Indicadores de riesgo</b></p> <p><b>NR=</b> Nivel de riesgo</p> <p><b>NP=</b> Nivel de probabilidad</p> <p><b>NC=</b> Nivel de consecuencia</p> <p><b>Nivel de riesgo:</b> <math>NR=NP \times NC</math></p>			

FRECUENTE	100%	1	2	3	4	5
	90%	0,9	1,8	2,7	3,6	4,5
PROBABLE	80%	0,8	1,6	2,4	3,2	4
	70%	0,7	1,4	2,1	2,8	3,5
OCASIONAL	60%	0,6	1,2	1,8	2,4	3
	50%	0,5	1	1,5	2	2,5
POSIBLE	40%	0,4	0,8	1,2	1,6	2
	30%	0,3	0,6	0,9	1,2	1,5
IMPROBABLE	20%	0,2	0,4	0,6	0,8	1
	10%	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5
		1	2	3	4	5
		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTROFICO

Tabla 9. Criterios de valoración de los riesgos

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
1	0.1-0.5	Mantener medidas de control existentes, buscar soluciones o mejoras realizado controles periódicos a los mismos
2	0.6-1.2	Es pertinente la intervención y análisis de los riesgos e implementar acciones de mejora
3	1.3-2	Tomar acciones correctivas y preventivas que permitan facilitar su debido control
4	2.1-3	Tomar medidas de control inmediatas
5	3.2-5	Situación crítica, se deben intervenir las actividades hasta que estén bajo control

## Anexo D Caracterización de procesos

Procesos	Sistema de gestión de calidad					Código	CP-02	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Implementar y mejorar el Sistema de gestión de calidad apoyado en las auditorias y todos los cambios pertinentes.					Pág.	1	
						Version	1	
Alcance	Abarca todos los procesos del Sistema de gestión de calidad.							
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Sistema de Gestión de Calidad	Nuevos procedimientos o productos, de acuerdo a las necesidades de cada departamento.	X				Diseñar nuevos procedimientos acorde con el Sistema de Gestión de calidad.	Documentacion y el registros adecuado del Sistema de Gestión de Calidad.	Responsables del proceso del SGC.
Sistema de Gestión de Calidad	Política de calidad y objetivos de calidad.			X		Divulgación del S.G.C. y toda la documentacion respectiva.	Planes de capacitaciones y cambios pertinentes.	Responsables del proceso del SGC.
Sistema de Gestión de Calidad	seguimiento a las acciones - Plan de mejoramiento			X		Gestión acciones de mejora para el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad	Acciones correctivas y de mejora	Responsables del proceso del SGC.
Recursos		Control			Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Proceso y procedimientos			ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos			ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual			ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control								
Indicador		Formula			Frecuencia		Meta	
Cumplimiento de auditorias.		$(\text{Auditorias no conformes} / \text{Total auditorias del periodo}) * 100$			Mensual		60%	
Eficacia del S.G.C.		$(\text{Indicadores cumplidos} / \text{Total de indicadores medidos}) * 100$			Mensual		90%	
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4.1; 4.2; 5; 6; 7.1.5; 7.5; 8.2; 8.3; 8.4; 8.6; 8.7; 9; 10								

Fuente: Autoría Propia

	Procesos	Comercial				Código	CP-03	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Planificar las actividades de mercadeo y publicidad que permitan identificar las necesidades de los clientes y abordar nuevas estrategias de mercado para abordar mas clientes de manera eficiente.					Pág.	1	
						Responsable	Departamento comercial.	
Alcance	Abarca todo lo relacionado con los clientes y la comunicación directa e indirecta con cualquier sector del mercado.							
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Comercial	Realizar una base de datos de clientes.		X			Analizar y documentar la información de los clientes.	Base de datos de los clientes	Clientes
Comercial	Informes de los estudios de mercado.			X		Estudio de la oferta y demanda de los productos del sector textil.	Posibles clientes potenciales.	comercial
Comercial	Percepción de la satisfacción de los clientes.				X	Análisis de las quejas y reclamos de los clientes.	Toma de decisiones y acciones de mejora.	comercial
Recursos		Control			Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Proceso y procedimientos			ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos			ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual			ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control								
Indicador		Formula			Frecuencia		Meta	
Satisfacción del cliente.		Resultados de la calificación			Mensual.		100%	
Clientes nuevos.		(No. de clientes nuevos/Clientes activos)*100			Mensual.		100%	
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4.1;4.2;5;6;7.1.5;7.5;8.2;8.4;8.6;8.7;9;10								

Fuente: Autoría propia

	Procesos	Producción				Código	CP-04	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Realizar todos los procesos de producción cumpliendo con los requerimientos solicitados por los clientes con los mas altos estándares de calidad					Pág.	1	
						Responsable	Departamento de producción	
Alcance	Abarca desde la toma de orden de un pedido hasta el proceso de distribución							
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Administrativo y financiero	Presupuesto	x				Plan maestro de producción	Programa de producción	Procesos de Gerencia
			x			Brindar todos los elementos y maquinaria necesaria para el trabajo	Procesos de producción	Procesos de abastecimiento
Gerencia								
Calidad	Programación de mantenimientos preventivos		x			Recibir y ejecutar ordenes de producción	Ficha técnica de la maquinaria	Proceso de calidad
	Insumos			x		Recibir y verificar que los insumos cumplan con los requerimientos para empezar la producción	Procedimientos y fichas de control	
	Ordenes de producción				x	Revisar las fichas con las ordenes de producción sus requerimientos y respecto a estos realizar las respectivas verificaciones	Cumplimiento de calidad de los procesos	
	Direccionamiento de calidad		x			Acciones preventivas y correctivas Control en todos los procesos Reprocesos de productos no conformes		
Abastecimiento	Requerimientos de materia prima	x				Plan de abastecimiento	Entrega de productos terminados	Proceso comercial
						Control de entrega de producto terminado	Recepción de materias primas	
Indicador	Índice	Frecuencia		Riesgo		Documentación		
(Total de paradas de la maquina/total horas trabajadas*Producidas al mes)*100	Producto no conforme	Mensual		Incumplimiento en el tiempo de entrega de los productos  Productos defectuosos  Reprocesos		Formato productos no conformes Ficha técnica de la maquinaria Formato orden de trabajo a procesar		
(N unidades no conformes/total unidades producidas al mes)*100	Tiempo muerto							
SEGUIMIENTO Y CONTROL								
Indicador	Formula				Frecuencia	Meta		
Nivel de calidad	$(\text{Total productos sin defectos} / \text{Total productos elaborados}) * 100$				Mensual	90%		
Productividad de mano de obra	$(\text{Producción} / \text{Horas-hombre trabajadas}) * 100$				Mensual	95%		
Frecuencia de accidentes	$(\# \text{ de accidentes} / \text{Horas hombre trabajadas}) * 100$				Mensual	5%		
Mantenimiento-Producción	$(\text{Costo de mantenimiento} / \text{Costo de producción}) * 100$				Mensual	5%		
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4,1;4,2;5;6;7,1,5;7,5;8,2;8,4;8,6;8,7;9;10								

Fuente: Autoría propia

Procesos	Almacenamiento y Distribucion					Código	CP-05	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Mantener en perfecto estado los productos terminados y materias primas					Pág.	1	
						Responsable	Departamento de Abastecimiento	
Alcance	Abarca desde la selección de los proveedores, procesos de compra, procesos de empaque y finaliza con el inventariado de los mismos							
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Proveedor Externo	Adquisición de materia prima	x				Elaboración del plan de compras	Órdenes de compra	Tejidos y confecciones M y B
						Selección y seguimiento a los proveedores	Acuerdos con los proveedores y seguimiento de los mismos	Área administrativa y financiera
Procesos de calidad	Productos no conformes		x			Verificar las características y calidad de las materias primas	Facturas de requisitos	Procesos de calidad
	Catálogos de productos	x				Recibir y verificar que los insumos cumplan con los requerimientos para empezar la producción	Procedimientos y fichas de control	
	Seguimiento del desempeño de los proveedores		x			Evaluar el desempeño de los proveedores	Evaluación proveedores	
	Resultado de desempeño				x	Matriz de acciones correctivas	Matriz de acciones correctivas	
Área de distribución	Acciones preventivas	x				Acciones preventivas	Indicadores de gestión en el proceso de compra	Procesos de producción
						Acciones correctivas	Cumplimiento del plan de compras	
Recursos		Control			Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Procesos y procedimientos			ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos			ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual			ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control								
Indicador	Formula				Frecuencia	Meta		
Movilidad de 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	$(\text{Ventas}/\text{Gasto}) * 100$				Mensual	90%		
Importancia de los suministros	$(\text{Costos de la materia prima}/\text{Costos de fabricación}) * 100$				Mensual	5%		
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4,1;4,2;5;6;7,1,5;7,5;8,2;8,4;8,6;8,7;9;10								

Fuente: Autoría propia

Procesos	Recursos Humanos					Código	CP-06	
						Fecha	17/03/2022	
Objeto	Planificar y verificar las acciones que promuevan el bienestar de los trabajadores, así como contratación adecuada para las vacantes de la empresa					Pag.	1	
						Responsable	Departamento de Recursos humanos	
Alcance	abarcara un manejo correcto del talento humano dentro de la empresa							
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes
		P	H	V	A			
Recursos Humanos.	Recepción de hojas de Vida		X			Selección y contratación de personal.	Análisis de Hojas de vida de los candidatos.	Todos los procesos de la empresa
Recursos Humanos.	Necesidad de realizar Capacitaciones.	X				Planear el plan en función de realizar las capacitaciones.	Plan de capacitaciones.	Recursos humanos
Recursos Humanos.	Elaborar manuales de funciones.		X			Revisión y documentación de las fusiones por cargo.	Manual de funciones desacuerdo con cada cargo de la empresa.	Todos los procesos
Recursos Humanos.	Incentivación para los trabajadores	X				Actividades motivacionales para los trabajadores.	Plan de las actividades referentes al bienestar empresarial de los trabajadores.	Todos los procesos
Recursos		Control			Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Proceso y procedimientos			ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos			ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual			ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control								
Indicador		Formula			Frecuencia		Meta	
Ausencia del personal		$(\text{Total horas ausentes del mes} / \text{Total horas laborales del mes}) * 100$			Semestral		3%	
Cumplimiento del plan de capacitación		$(\text{No. capacitaciones realizadas mes} / \text{Total capacitaciones programadas mes}) * 100$			Mensual		85%	
Evaluación desempeño		Resultados de la evaluación de desempeño.			Mensual		70%	
Numerales NTC ISO 9001:2015								
4.1; 4.2; 5; 6; 7.1.5; 7.5; 8.2; 8.3; 8.4; 8.6; 8.7; 9; 10								

Fuente: Autoría propia

		Financiero						Código	CP-07
								Fecha	17/03/2022
Objeto	Gestionar y administrar los recursos económicos y financieros de la empresa, de manera eficiente y transparente, mediante el registro, verificación y control de los recursos disponibles.						Pág.	1	
							Responsable	Departamento de Distribución	
Alcance	Va desde la planificación y ejecución del presupuesto, el registro de todas las operaciones de los recursos financieros y económicos, informes contables y financieros.								
Proveedor	ENTRADA	CICLO PHVA				Actividades	SALIDA	Clientes	
		P	H	V	A				
Financiero	Necesidad de un registro de la nomina		X			Llevar un registro documentado de la nomina de los trabajadores	registro de nomina de los trabajadores	Tejidos y Confecciones M y B Área administrativa y financiera Área de producción	
Financiero	llevar un registro de los movimientos contables		X			Llevar un registro documentado de todos los movimientos ya sea por compras de suministros u otros gastos.	Documentación de los movimientos contables.		
Financiero	Aprobación de disponibilidad de recursos		X			Ejecutar el presupuesto disponible en el momento	Informe de Ejecución Presupuestal		
Recursos		Control				Requisitos		Requisitos legales	
Humanos		Proceso y procedimientos				ISO 9001:2015		Código sustantivo del trabajo	
Materia prima		Factura de requisitos				ISO 9001:2015		ISO 20400	
Capital Económico		Presupuesto anual				ISO 9001:2015		Código de comercio	
Seguimiento y control									
Indicador		Formula				Frecuencia		Meta	
Nivel de endeudamiento		$(\text{Total pasivo} / \text{Total activos}) * 100$				Semestral		Maximo 30%	
Razon corriente		$(\text{Pedidos entregados a tiempo} / \text{Total pedidos entregados}) * 100$				Semestral		Minimo 2%	
Numerales NTC ISO 9001:2015									
4,1;4,2;5;6;7,1,5;7,5;8,2;8,4;8,6;8,7;9;10									

Fuente: Autoría propia

## Anexo E Matriz control de cambios empresa Tejidos y Confecciones M y B

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>SIG-CDC-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>Fecha</b>	<b>23/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

### 1. OBJETIVO

Lograr identificar, analizar y determinar las actividades que requieren cambios en sus procesos o actividades que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión.

### 2. ALCANCE

Inicia en la identificación de actividades o procesos que requieran de un cambio continua con el registro de estas mismas y termina con el control y seguimiento de los cambios realizados

### 3. DEFINICIONES

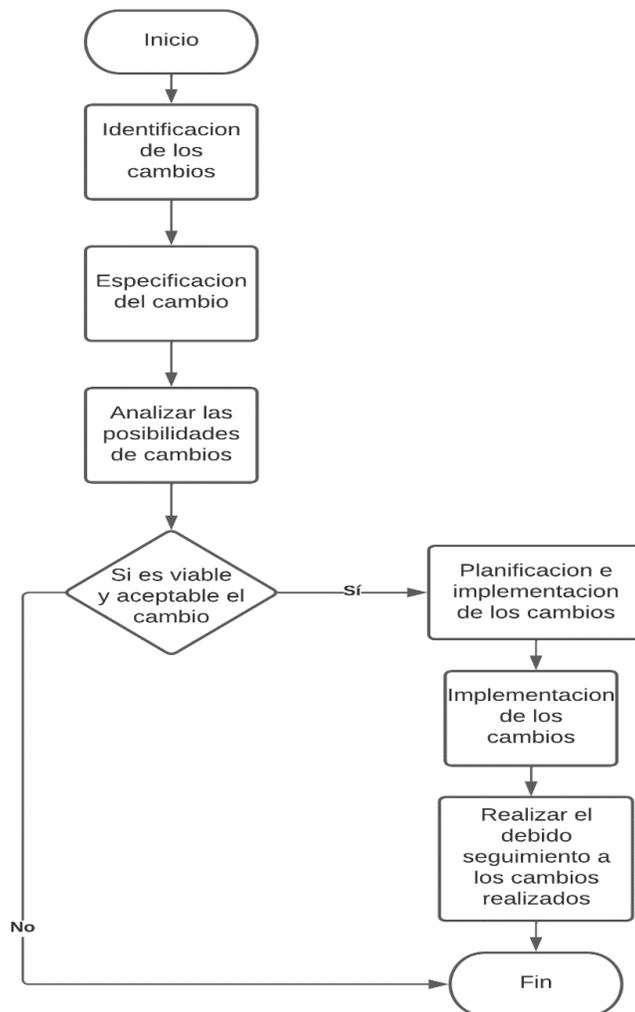
- **Gestión de cambios:** Son estrategias que se realizan con la finalidad de corregir actividades que requieran una mejora
- **Control de cambios:** Son todas las actividades que se realizan con la finalidad de controlar las salidas de la planificación e implementar esta misma

### 4. GENERALIDADES.

- Las solicitudes de cambios se deben realizar al área de calidad con la necesidad específica y lo que se busca
- Se debe seguir el procedimiento establecido para el control y la ejecución de los cambios

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>SIG-CDC-1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>23/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>

## 5. FLUJOGRAMA



Fuente: Autoria Propia



## Anexo F Formatos para la empresa Tejidos y Confecciones M y B según la norma ISO 9001

	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE GENERAL</b>		<b>Fecha</b>	19/04/2022
			<b>Página</b>	1 de 1
			<b>Versión</b>	1
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>				
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 5 años en el cargo.			
<b>Grado de escolaridad</b>	Profesional en administración de empresa, gerencia general, ingeniería industrial entre otras áreas del conocimiento responsables del liderazgo y gerencia de una empresa.			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos de 8 horas diarias entre semana, sábados de 8am a 12:30, teniendo en cuenta que debe estar al pendiente de la empresa en horarios extra laborales.			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido.			
<b>Fecha de ingreso</b>	<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada		
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Como objetivo del gerente general debe planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa de manera adecuada en pro de la mejora continua y de cada uno de los procesos, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
<p>A. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</p> <p>B. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y los cargos.</p> <p>C. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder.</p> <p>D. Establecer una buena comunicación con el personal de la empresa.</p> <p>E. Controlar las actividades planificadas dentro del cronograma de la empresa.</p> <p>F. Realizar el control y compra de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</p> <p>G. Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</p> <p>H. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</p>				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
Tendrá a todo el personal de la empresa a su cargo para su correcto direccionamiento.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
Material de oficina, papelería y computación necesario para el cumplimiento de sus funciones.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
Su área de trabajo principalmente será principalmente el área administrativa, donde contara con su respectiva oficina, sin embargo su área será la empresa en general ya que debe velar por el correcto funcionamiento de cada área.				
_____		_____		
Elaboro		Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>PERFIL DE CARGO OPERARIO DE PRODUCCION</b>		<b>Fecha</b>	19/04/2022
			<b>Página</b>	1 de 1
			<b>Versión</b>	1
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>				
<b>Experiencia</b>				
<b>Grado de escolaridad</b>	Bachiller			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos rotativos de 8 horas con un día compensatorio a la semana			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido			
<b>Fecha de ingreso</b>		<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada	
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Programar y operar las máquinas que ejecuten las operaciones en la confección de prendas de vestir y otros artículos del sector textil que produzca la empresa y sean solicitadas.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
<p>A. Manejar las máquinas planas, fileteadores y collarín entre otras máquinas del sector textil.</p> <p>B. Destreza en el corte de patrones en telas de diferentes tipos en especial a base de lana.</p> <p>C. Destreza para la realización de dobladillos, ligas y dobleces.</p> <p>D. Confección de ruanas chaquetas, bufandas entre otros productos propios de la empresa.</p> <p>E. realizar la limpieza de la maquinaria y equipos que intervienen en el proceso de fabricación.</p> <p>F. Realizar la carga y descarga de la materia prima y de los productos terminados.</p>				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
No tendrá ningún personal bajo su cargo por lo cual solo responderá por sí mismo y el cumplimiento de sus funciones.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
máquinas planas, fileteadores, máquinas de corte, collarín entre otras máquinas de tejido y confección de prendas.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
Como área de cargo se establecerá el puesto de trabajo dentro del área de producción.				
_____		_____		
Elaboro		Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE DE RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Fecha</b>	19/04/2022
			<b>Página</b>	1 de 1
			<b>Versión</b>	1
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>	N/A			
<b>Experiencia</b>	2 años de experiencia en el cargo.			
<b>Grado de escolaridad</b>	Profesional en carreras relacionadas con el manejo liderazgo y contratación de personal.			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos de 8 horas diarias entre semana, sábados de 8am a 12:30.			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido			
<b>Fecha de ingreso</b>		<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada	
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Su principal objetivo es fortalecer la relación entre el empleado y el empleador. Para lograrlo debe desempeñar distintas funciones en base a los intereses de la empresa y la de los empleados que forman parte de ella, para lograr un beneficio mutuo.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
<p>A. Estar al tanto de toda la normativa legal que influye en la dinámica laboral.</p> <p>B. El gerente de Recursos Humanos debe manejar los conceptos de la misión, visión todo el contexto de la compañía y la elaboración de un plan de capacitación y formación del personal.</p> <p>C. Elaborar estrategias para atraer candidatos con potencial para ser parte de la organización en los cargos a necesitar.</p> <p>D. Establecer un plan de monitoreo, motivación y evaluación del personal para fomentar la retención de los empleados y un ambiente laboral adecuado.</p> <p>E. La comunicación entre el gerente de Recursos Humanos y las áreas que conforman la empresa debe ser fluida, para conocer de mi primera el estado de la empresa y detectar las necesidades y aspectos a mejorar que se presenten.</p> <p>F. Reconocer los síntomas de cambio y evolución de distintas áreas para realizar la intervención necesaria.</p>				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
Como personal a cargo directamente solo tendra al asistente de recursos humanos en caso de que se solicite abrir una vacante para este nuevo cargo.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
Material de oficina, papelería y computación necesario para el cumplimiento de sus funciones.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
Cuenta con su puesto de trabajo en el area de recursos humanos.				
_____		_____		
Elaboro		Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>PERFILES DE CARGO CORDINADOR DEL SIG</b>		<b>Fecha</b>	<b>19/04/2022</b>
			<b>Página</b>	<b>1 de 1</b>
			<b>Versión</b>	<b>1</b>
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>				
<b>Experiencia</b>	2 años de experiencia en el cargo.			
<b>Grado de escolaridad</b>	Profesional Especializado			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos de 8 horas diarias entre semana, sábados de 8am a 12:30.			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido			
<b>Fecha de ingreso</b>		<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada	
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Coordinar, administrar, mantener y realizar la mejorar continua del SIG contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y la normativa establecida para aumentar la competitividad de la empresa.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar cada una de las actividades del SIG.</li> <li>• Coordinar y ejecutar las acciones relacionadas con el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema integrado.</li> <li>• Reunir información pertinente para realizar el informe pertinente para la revisión por la Dirección del Sistema Integrado.</li> <li>• Coordinar la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Elaborar el acta de revisión por la dirección.</li> <li>• Desarrollar y responder por el Proceso de Direccionamiento de Sistema.</li> <li>• Administrar el sistema de riesgos de la empresa.</li> <li>• Asegurarse que se tomen las acciones pertinentes para procesar y eliminar las no Conformidades y Riesgos detectadas.</li> <li>• Gestionar y recibir las Auditorias de los entes encargados de la certificación.</li> <li>• Consolidar los planes de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, producto de auditoria con entes certificadores.</li> <li>• Realizar acompañamiento y asesoría a los diferentes procesos del Sistema.</li> </ul>				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
No tendrá ningún personal bajo su cargo por lo cual solo responderá por sí mismo y el cumplimiento de sus funciones.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
Material de oficina, papelería y computación necesario para el cumplimiento de sus funciones.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
Cuenta con su puesto de trabajo en el espacio establecido con su material de oficina				
_____		_____		
Elaboro		Aprobó		

Fuente: Autoría Propia

	<b>PERFIL DE CARGO JEFE DE ALMACEN</b>		<b>Fecha</b>	19/04/2022
			<b>Página</b>	1 de 1
			<b>Versión</b>	1
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>				
<b>Experiencia</b>	2 años de experiencia en el cargo.			
<b>Grado de escolaridad</b>	Profesional Especializado			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos de 8 horas diarias entre semana, sábados de 8am a 12:30.			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido			
<b>Fecha de ingreso</b>		<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada	
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Encargado/a de supervisar todo lo que ocurre en un almacén. Su objetivo principal es planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, cuidado, almacenamiento y distribución de cada uno de los materiales y productos de la compañía. Uno de sus objetivos principales es optimizar tanto el espacio del almacén como también las tareas que se realizan dentro del almacén.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
Realizar las tareas asignadas en el almacén y en caso de solicitar personal extra sebera supervisar, orientar y asignar las responsabilidades a los profesionales del almacén También ha de evaluar el desempeño de cada empleado y comprobar que trabaje correctamente.				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
Como personal a cargo directamente solo tendra el respectivo auxiliar de bodega en caso de que se solicite abrir una vacante para este nuevo cargo.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
Herramientas pertinentes para el almacenaje, medicion y material de papeleria para llevar un registro pertinente del almacén.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
El área del almacén en general sera su área de trabajo.				
<hr/> Elaboro		<hr/> Aprobó		

Fuente: Autoría Propia

	<b>PERFIL DE CARGO GERENTE FINANCIERO</b>		<b>Fecha</b>	19/04/2022
			<b>Página</b>	1 de 1
			<b>Versión</b>	1
<b>INFORMACION DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Edad</b>				
<b>Experiencia</b>	2 años de experiencia en el cargo.			
<b>Grado de escolaridad</b>	Profesional en finanzas			
<b>Jornada laboral</b>	Turnos de 8 horas diarias entre semana, sábados de 8am a 12:30.			
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato a termino indefinido			
<b>Fecha de ingreso</b>		<b>Fecha de retiro</b>	No estipulada	
<b>OBJETIVO Y MISION DEL CARGO</b>				
Se encargara del flujo y manejo del dinero y los activos que entran y salen de una empresa.				
<b>DESCRIPCION Y RESPONSABILIDADES</b>				
<p>A. Manejar la información financiera de la empresa, documentar y realizar los informes para analizar tendencias y evaluar el desempeño de la empresa.</p> <p>B. Desarrollar y supervisar las políticas para regular las finanzas de la empresa.</p> <p>C. Dirigir la recopilación de la información financiera y realizar su posterior análisis.</p> <p>D. Estimar los costos y las ganancias para lograr de los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p>E. Utilizar modelos matemáticos y estadísticos para prever las tendencias económicas y financieras.</p> <p>F. Evaluar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones correspondientes para su mejora continua.</p> <p>G. Idear métodos para maximizar las ganancias de la empresa y minimizar los costos.</p>				
<b>PERSONAL A CARGO</b>				
No cuenta con personal bajo su cargo por lo cual solo respondera por si mismo y el cumplimiento de sus funciones.				
<b>MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>				
Material de oficina, papelería y computación necesario para el cumplimiento de sus funciones.				
<b>AREA DE TRABAJO</b>				
Su área de trabajo principalmente será en el área administrativa, donde contara con su respectiva oficina				
<hr/> Elabora		<hr/> Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>		<b>Codigo</b>	GRH-MI-01
			<b>Version</b>	1
			<b>Fecha</b>	17/03/2022
<b>FECHA DE APROVACIÓN Y DESCRIPCIÓN :</b>		<b>REVISIÓN No: 1</b>		
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>				
AREA:	DEPARTAMENTO:	LOCALIZACION:		
NOMBRE DEL CARGO :				
CUENTA CON PERSONAL ACARGO:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
CARGO QUE PUEDE REEMPLAZARLO:				
CARGO JEFE INMEDIATO:				
<b>2. ESTRUCTURACIÓN DEL CARGO</b>				
2.1. OBJETIVO DEL CARGO				
2.2. RESPONSABILIDAD DEL CARGO				
2.3. AUTORIDAD				
<b>3. FUNCIONES</b>				
<b>4. RESPONSABILIDAD ANTE EL SISTEMA:</b>				
4.1 Responsabilidades ante el SG-SST				
4.2 Responsabilidades ante el sistema de gestion de la calidad				
4.3 Responsabilidades ante el sistema de seguridad de la informacion				

## CERTIFICO

Que se medio a conocer y entiendo el manual de funciones que se me he a sido asignado por Tejidos y Confecciones M Y B y que el incumplimiento del mismo se considera una falta grave y puede acarrear sanciones disciplinarias

---

 NOMBRES Y APELLIDOS

---

 FIRMA DEL FUNCIONARIO

---

 FECHA DE DILIGENCIAMIENTO

Fuente: Autoría propia

		<b>ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL</b>		Fecha	19/04/2022
				Página	1 de 1
				Versión	1
<b>1. INFORMACION DEL CANDIDATO</b>					
Nombre		Cargo al que aspira			
Edad		Estado civil			
Sexo		Teléfono			
<b>2. INFORMACION ACADEMICA DEL CANDIDATO</b>					
Bachiller	<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input type="checkbox"/>		
Técnico	<input type="checkbox"/>	Especialización	<input type="checkbox"/>		
Tecnológico	<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>		
Manejo de herramientas o maquinaria textil	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
Manejo de herramientas informáticas ( Word/ Excel)	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
Otros conocimientos y habilidades :					
<b>3. EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>					
Cuenta con experiencia profesional en el cargo	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
La experiencia es inferior a un año	<input type="checkbox"/>	superior a 1 año	<input type="checkbox"/>	mayor a 2 años	<input type="checkbox"/>
Actividades realizadas en su ultimo lugar de trabajo:					
Logros obtenidos en el ultimo cargo:					
Expectativas esperadas del cargo " salario,formacion,otros ":					
<b>4. ESPACIO PARA EL ENTREVISTADOR</b>					
Conductas específicas:					
Según los resultados es favorable su contratación:	Favorable	<input type="checkbox"/>	Desfavorable	<input type="checkbox"/>	
candidato cumple con todos los requisitos para su contratación	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
Entrevistador por: _____					
_____			_____		
Elaboro			Aprobó		

Fuente: Autoría Propia

	<b>REQUISITOS DEL PERSONAL</b>				Fecha	19/04/2022	
					Página	1 de 1	
					Versión	1	
<b>1. INFORMACION DEL AREA SOLICITADA</b>							
NOMBRE DEL CARGO:				FECHA DE SOLICITUD:			
AREA SOLICITADA:				FECHA DE RETIRO:			
FECHA DE INGRESO:				JEFE INMEDIATO:			
<b>2.ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>							
Tipo de proceso:		Administrativo	<input type="checkbox"/>	Operativo	<input type="checkbox"/>	Director	<input type="checkbox"/>
Objetivos del cargo:							
Creación del puesto de trabajo ( )				Cubrir una vacante ( )			
<b>Motivo de la vacante:</b>							
Retiro voluntario	<input type="checkbox"/>	Despido		<input type="checkbox"/>			
Licencia de maternidad	<input type="checkbox"/>	Traslado de cargo		<input type="checkbox"/>			
Jubilación	<input type="checkbox"/>	Terminación de contrato		<input type="checkbox"/>			
<b>Educación solicitada</b>							
Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Pregrado		<input type="checkbox"/>			
Técnico	<input type="checkbox"/>	Posgrado		<input type="checkbox"/>			
<b>Habilidades requeridas</b>							
Compromiso	<input type="checkbox"/>	Trabajo en equipo		<input type="checkbox"/>			
Responsabilidad	<input type="checkbox"/>	Liderazgo		<input type="checkbox"/>			
Experiencia requerida en:							
<b>3. Firmas para la gestión</b>							
Solicitado por:				Recibido por:			
Firma: _____				Firma: _____			
Firma: _____				Fecha: _____			

Fuente: Autoría Propia

### Formato de inducciones.

	<b>FORMATO DE INDUCCION</b>		Fecha : 19/04/2022	
			Pagina	1 de 1
			Version	1
<b>1.INDUCCION GENERAL</b>				
Vision y Mision	<input type="checkbox"/>	Induccion general		
Estructura organizacional	<input type="checkbox"/>	Nombre y Firma del empleado que ingresa		
Control	<input type="checkbox"/>	_____		
Sanciones	<input type="checkbox"/>	C.C		
Metodos de evaluacion de desempeño	<input type="checkbox"/>	Nombre y forma del responsable de la induccion		
Observaciones:		_____		
		C.C		
<b>2. INDUCCION ESPECIFICA</b>				
<b>Induccion del desarrollo del trabajo</b>				
Manuales operativos	<input type="checkbox"/>	Aceptacion de induccion especifica		
Presentacion de compañeros	<input type="checkbox"/>			
Horario laboral	<input type="checkbox"/>			
Metas a cumplir	<input type="checkbox"/>			
Indicadores de Gestion	<input type="checkbox"/>			
Observaciones:		Firma de empleado que ingresa		
		_____		
<b>Induccion de entrenamiento</b>				
Procesos y procedimientos	<input type="checkbox"/>	C.c		
Manejo de las maquinarias	<input type="checkbox"/>	Firma del responsable de la induccion especifica		
Formatos a diligenciar	<input type="checkbox"/>			
Funciones del cargo	<input type="checkbox"/>			
Observaciones:				
		_____		
<b>Induccion de infraestructura</b>				
Recorrido por las instalaciones	<input type="checkbox"/>	C.C		
Observaciones:				
_____		_____		
<b>Elaboro</b>		<b>Aprobo</b>		

Fuente: Autoría Propia

		CRONOGRAMA DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO				Codigo	GRH-CI-01
						Version	1
						Fecha	17/03/2022
<b>Nombre:</b>				<b>Cargo:</b>			
<b>Ciudad:</b>				<b>Fecha de ingreso:</b>			
<b>Inducción:</b>				<b>Fecha de ratificacion:</b>			
ITEM	AREA	TEMA	CAPACITADOR	NOMBRE Y FIRMA DEL CAPACITADOR	FECHA PROGRAMDA	HORA	
1	PRODUCCIÓN	1.Objetivos, productos y estructura de produccion textil	DIRECTOR DE PRODUCCION				
		2.Recorrido y divulgacion de los procesos de produccion					
2	RECURSOS HUMANOS	1.Procesos internos de nomina	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS				
		2.Normas y politicas organizacionales					
		3.Ingreso, contratacion y retiro de personal					
		4.Sanciones					
		5.Codigó de etica					
3	FINANCIERA	1.Compras de activos fijos	DIRECTOR AREA FINANCIERA				
		2. Normas y politicas financieras					
		3. Compras de servicios de consumo interno					
4	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	1.Estructura de la documentacion	DIRECTOR DE HSEQ				
		2. Politica,propositos, normas y valores del S.G.C					
		3.Gestion por procesos certificados					
		4.Auditorias a los sistemas de gestion					
5	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1. Inventarios	DIRECTOR ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCION				
		2. Politicas y normas de los proceso logísticos					
		3.Procesos de devoluciones					
		4.Gestion de entrega de mercancias					
6	GERENCIA GENERAL	1.Politicas y normas organizacionales	GERENCIA GENERAL				
		2.Gestion de nuevos proyectos					
		3.Analisis y toma de decisiones					
		4.Definicion de objetivos					
7	COMERCIAL	1. Politicas normas y estructura para el area comercial	DIRECTOR COMERCIAL				
		2.Adquisicion de insumos para los procesos productivos					
		3.Adquisiciones nacionales					

Fuente: Autoría propia

## Anexo G. Procedimientos empresa Tejidos y Confecciones M y B

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PCN-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

### 1.Objetivo.

Servir de apoyo alas necesidades de todas las areas de la empresa contando con personal capacitado

### 2.Alcance

Inicia con la solicitud de ingreso del personal hasta la firma del contrato.

### 3.Definiciones.

Contrato laborla: Es un pacto donde se dan a conocer las reglas acordes al trabajo de la empresa

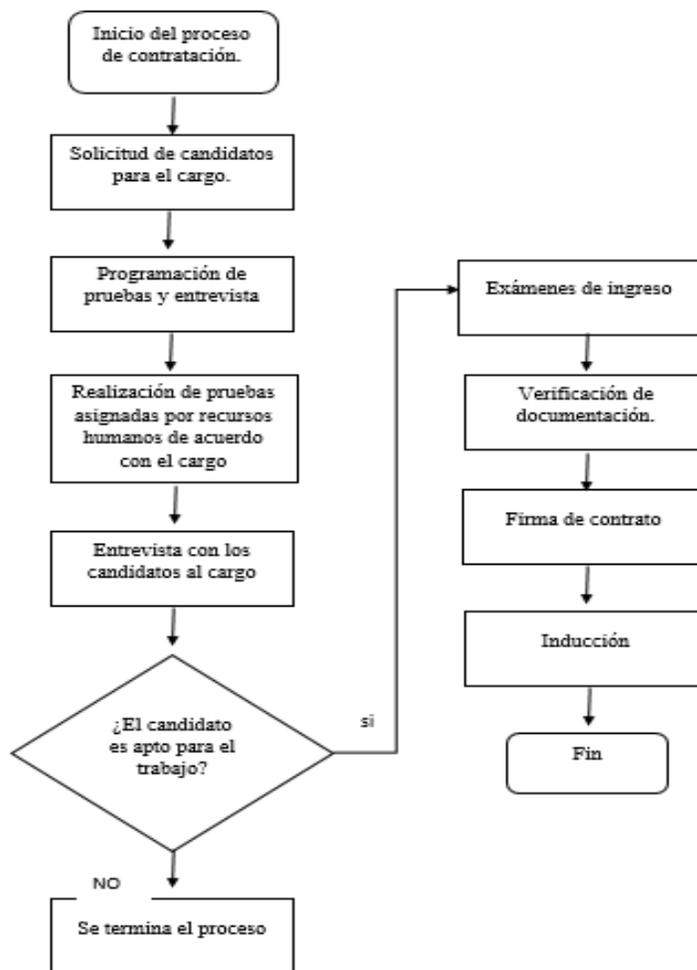
### 4.Generalidades

1. La empresa da a conocer si necesita alguna documentacion adicional dependiedo del cargo al que desea aplicar
2. Se debe solicitar toda la documentacion necesaria para la contratacion seguido de esto realizar la afiliacion ante las entidades de salud, riesgo laboral y caja de compensacion

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PCN-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Página</b>	<b>2 de 2</b>

## 5. Flujograma



Reviso:	Aprobó:
---------	---------

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PCS-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Página</b>	<b>1 de 2</b>

**1. Objetivo:** llevar un control de cada paso para realizar de manera correcta el proceso de compras

**2. Alcance:** Va desde el punto de revisar el inventario para evidenciar que se necesita alguna materia prima, hasta la compra y recepción del producto.

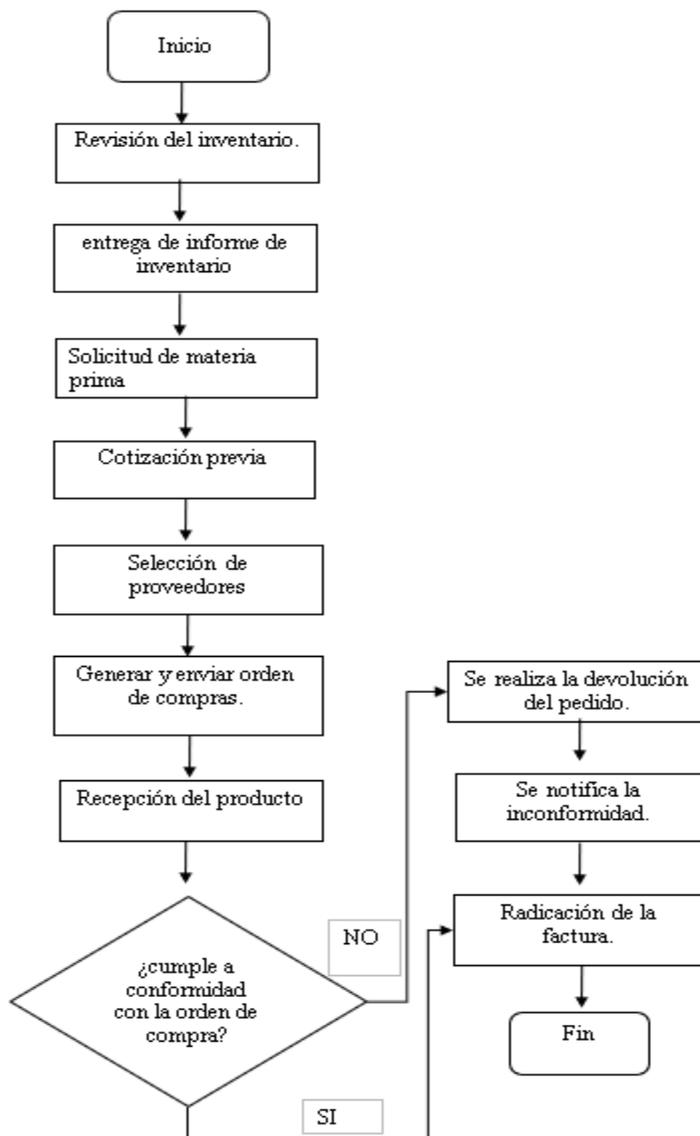
**3. Definiciones:**

- **Factura de compra:** documento que refleja toda la información de una operación de compra en cumplimiento con la norma.
- **Orden de compra:** formato por el cual se solicita y registra que se necesita algún tipo de materia prima, junto con la cantidad solicitada.

**4.Generalidades:**

- Las no conformidades deben estar registradas para la evaluación correspondiente evaluación de proveedores que se realiza.
- Es necesario realizar una cotización de cada producto solicitando antes de realizar cada compra.

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PCS-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Página</b>	<b>2 de 2</b>



Fuente: Autoría propia

Reviso:	Aprobó:
---------	---------

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-EP-1</b>
--	-------------------------------------	---------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

**1.Objetivo:** Definir parametros a seguir con la finalidad de realizar la selección y evaluacion de los proveedores que permita garantizar el abastecimiento de materias primas cumpliendo con los requerimientos de la empresa Tejidos y Confecciones M y B

**2.Alcance:** Inicia desde la identificacion y cotizacion con los proveedores y termina con el analisis,evaluacion y selección de los mismos

### **3.Definiciones:**

- **Proveedor:** Es toda empresa o persona natural que se encarga de suministrar un bien o servicio
- **Selección y evaluación de proveedores:** Es el proceso analítico que se realiza con la finalidad de identificar las acciones de mejora posible de los proveedores y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la empresa

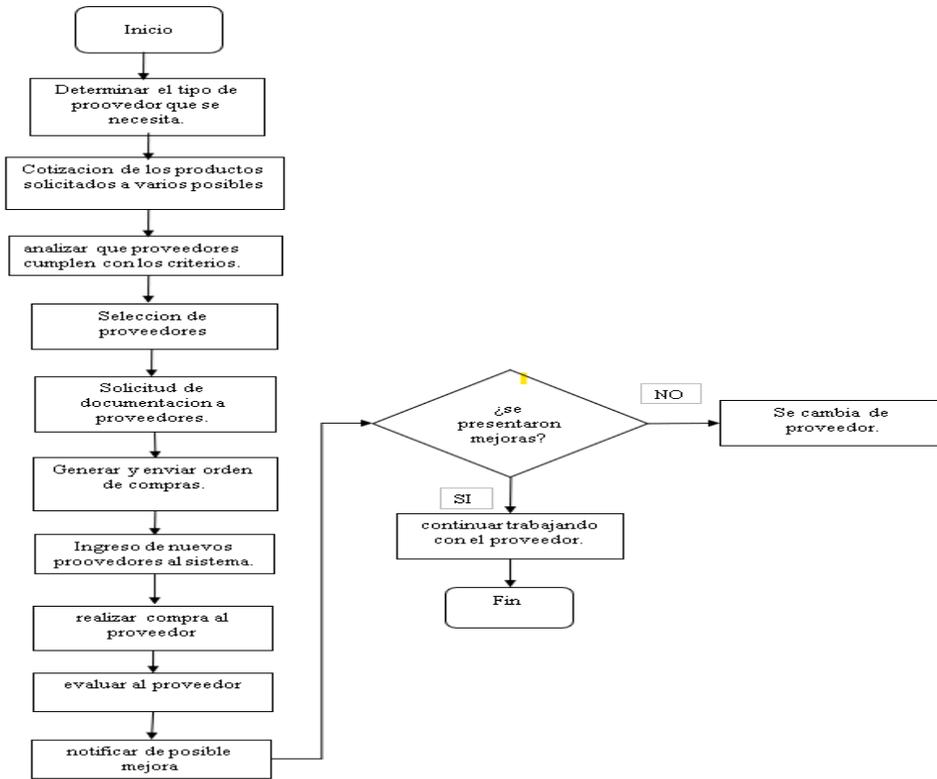
### **4.Generalidades:**

- La evaluación a los proveedores se debe realizar tendiendo en cuenta ciertos criterios importantes como los son el cumplimiento de disposiciones y la calidad de la materia prima suministrada
- Antes de realizar la selección de los proveedores se debe verificar la información obtenida para dar seguimiento a su aprobación

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-EP-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>

	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>
---	--	---------------	---------------

**5. Flujograma.**



Fuente: Autoría Propia

Reviso:	Aprobó:
---------	---------

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-QR-1</b>
--	-------------------------------------	---------------	-----------------

		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>DOCUMENTACION DE PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 1</b>

<b>Actividad.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Recepción de la queja o reclamo	Recibir los reclamos y quejas por medio electrónico o vía telefónica como ultimo caso directamente al asesor comercial.	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
Registro de la queja o reclamo	Se reciben las quejas y reclamos se deben registrar la misma en la planilla con la fecha de recepción	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
Direccionamiento de la queja o reclamo	Quien recibe la queja o reclamo debe direccionar la a la persona responsable quien debe darle curso	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
Atención queja o reclamo	La persona encargada dará respuesta inmediata, sea a través de una llamada telefónica, correo electrónico y/o visita	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
seguimiento	Se realizan las acciones necesarias de atención y seguimiento a la queja o reclamo con el fin de dar solución	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
Tramite queja o reclamo	La persona encargada de tramitar la queja o reclamo debe generar una respuesta por escrito dentro de los 15 días posteriores a la radicación de la misma	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa
Cierre reclamación	Una vez enviada la comunicación se da por cerrada la reclamación una vez el cliente se declare satisfecho.	Auxiliar Administrativo y Contable Auxiliar operativo Asistente técnico gerente general Directora administrativa

Fuente: Autoría Propia

Fecha:	Reviso:	Aprobó	
	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PRO-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Página</b>	<b>1 de 4</b>

**1. Objetivo:** Identificar cada uno de los procesos realizados en la producción de tejido y confección para garantizar la calidad de los mismos.

**2. Alcance:** Inicia con la recepción de la orden de producción y termina con el almacenamiento del producto terminado.

### **3. Definiciones**

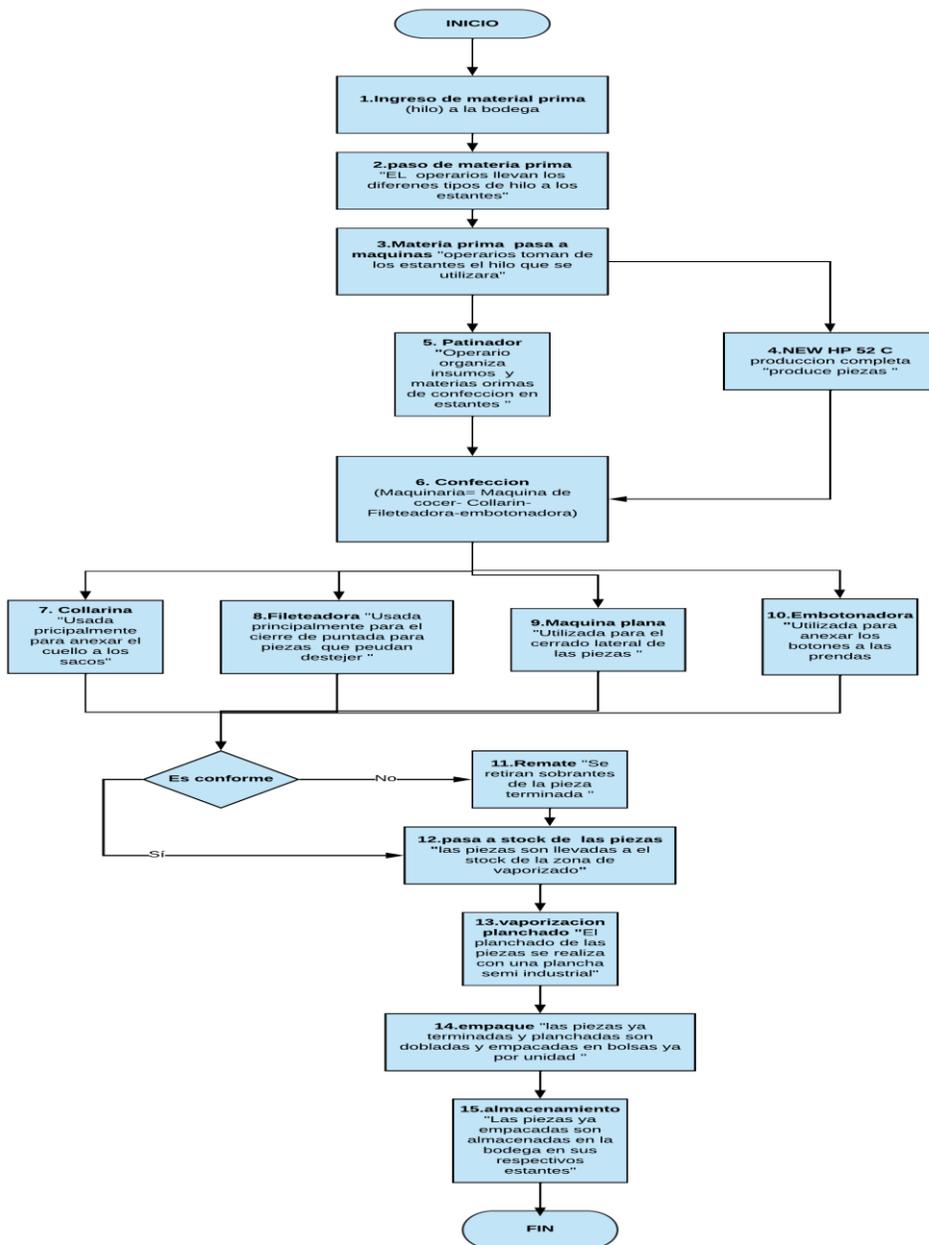
**Materia prima:** Son todos los productos que servirán para la elaboración de productos terminados mediante su transformación

### **4. Generalidades:**

- Cuando se presente una inconformidad en el producto y procedimiento se debe diligenciar los formatos correspondientes para el debido control por parte del encargado
- Se debe seguir con los procedimientos establecidos en las ordenes de producción con cada uno de los productos solicitados

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PRO-1</b>
--	-------------------------------------	---------------	------------------

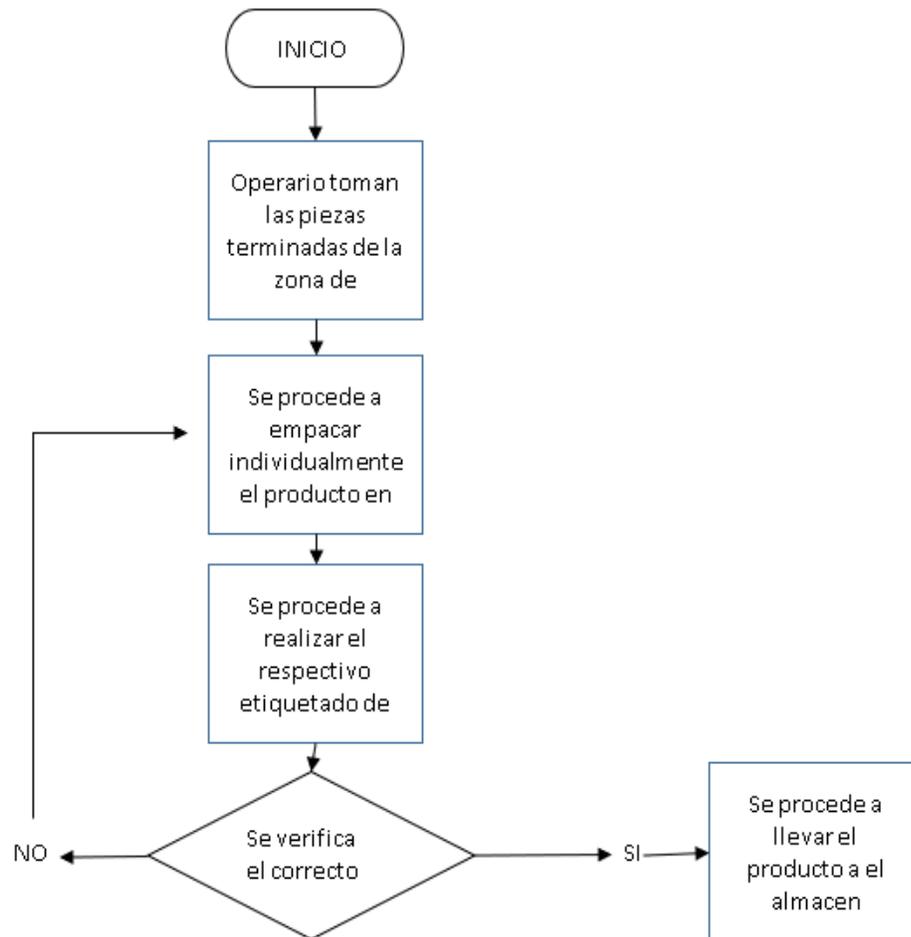
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONFECCION</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>



Fuente: Autoría Propia

Reviso:	Aprobó
<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código GRH-PRO-1</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>3 de 4</b>



Fuente: Autoría Propia

Reviso:	Aprobó
---------	--------

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PRO-1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANCHADO</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Página</b>	<b>4 de 4</b>



Fuente: Autoría Propia

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-PRN-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 1</b>

**1.Objetivo:** Identificar todas las actividades posibles que se puedan adaptar al manejo de producto no conforme de la industria textil

**2.Alcance:** Inicia con la caracterización de los productos no conformes y finaliza con la recuperación de estos productos o su correcto manejo

Definición de producto no conforme	El departamento de control de calidad define si el producto es no conforme debido a que no cumple con las especificaciones requeridas, sea por problemas en la fabricación o por inconformidad del cliente	Asistente, técnico, Gerente general.
Determinar la viabilidad de la recuperación del producto no conforme	El departamento de calidad y la gerencia revisa y analiza, la factibilidad de recuperación del producto no conforme	Asistente, técnico, Gerente general.
Definir la recuperación del producto no conforme	Una vez se identificado que el producto se puede recuperar el producto no conforme, la gerencia determina el procedimiento para su re habilitación	Gerente general.
Recuperación de los productos no conformes	Se realiza la recuperación del producto no conforme de acuerdo con el procedimiento elaborado.	Asistente, técnico, Gerente general.
Disposición del producto no conforme que no es posible recuperar	En dado caso que el producto no conforme no se pueda recuperar o que se defina como producto viable pero luego del procedimiento no cumple con los parámetros, se procederá a su disposición final mediante un gestor de residuos. El producto no conforme será y almacenado en las áreas designadas.	Asistente, técnico, Gerente general, Directora, administrativa.

Fuente: Autoría Propia

Fecha:	Reviso:	Aprobó:
--------	---------	---------

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-CLN-1</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIBRACION</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

1. **Objetivo:** Definir una metodología que pueda brindar el correcto funcionamiento y calidad de la maquinaria

2. **Alcance:** Inicia con la planeación y programación de fechas de calibración y termina con la entrega de la maquinaria calibrada

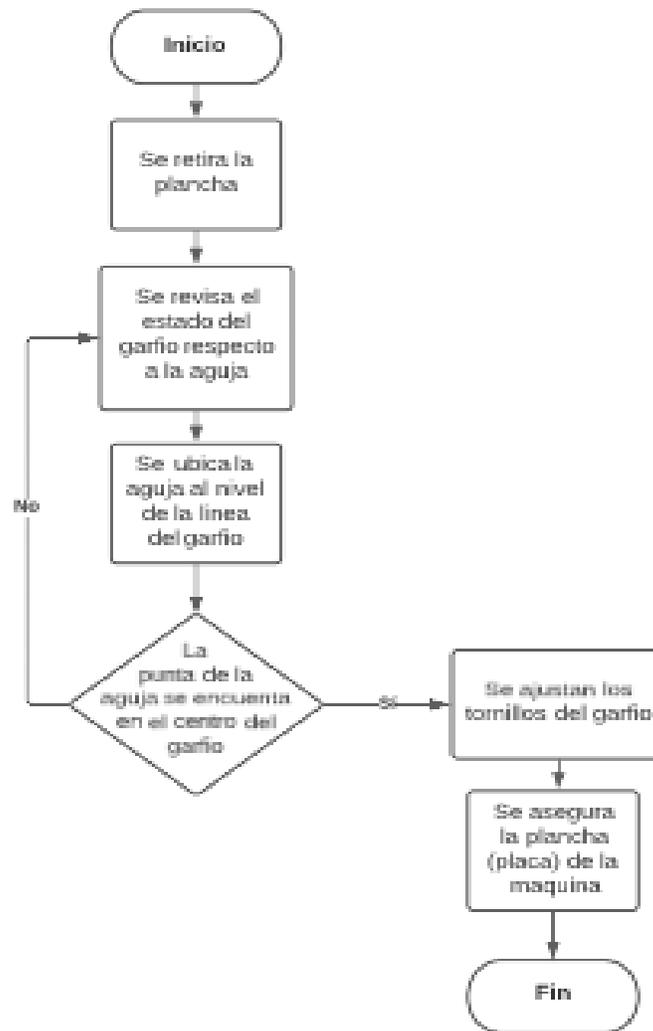
**3. Definiciones:**

- Calibración: Comprobar y documentar el estado de la maquinaria realizando el respectivo ajuste de encontrarse en mal estado la misma.

**4.Generalidades:**

- Cumplir con los procedimientos establecidos para la calibración de la maquinaria
- Cuando de encuentre un fallo en la maquinaria al momento de realizar la revisión se debe diligenciar un formato y seguir las directrices del personal encargado

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>GRH-CLN-2</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIBRACION MAQUINA PLANA</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>



Fuente: Autoría propia

**Anexo H. Formatos, requerimientos de información documentada.**





		<b>PEDIDOS A PROVEEDORES NACIONALES</b>							<b>Codigo:</b>	PDN-01	
									<b>Version</b>	1	
									<b>Fecha:</b>	23/03/2022	
<b>FECHA</b>			<b>Solicitado por:</b>					<b>Orden de compra No:</b>			
D	M	A	<b>Nombre del proveedor:</b>			<b>NIT:</b>		Referencia este numero al momento de realizar el despacho y generar las respectivas facturas			
			<b>Contacto:</b>		<b>Correo electronico</b>		<b>Despachar a :</b>				
<b>CONDICIONES</b>											
<b>Condiciones de pago:</b>					<b>Puerto de embarque:</b>						
<b>Descuento por pago anticipado:</b>					<b>Puerto de destino:</b>						
<b>Fecha de entrega:</b>					<b>Termino de entrega:</b>						
<b>Seguro:</b>					<b>Via:</b>						
ITEM	CÓDIGO DE INVENTARIO	CÓDIGO DEL PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO			UND DE MEDIDA	TAMAÑO	CANTIDAD KILOS	CANT. UNIDADES	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL (moneda)
<b>TOTAL</b>											
<b>Solicitante:</b> _____						<b>Observaciones:</b> _____ _____ _____					
<b>Telefono:</b> _____											
<b>Contacto para la entrega:</b> _____											
<b>Direccion recepcion pedido:</b> _____											
<b>Telefono:</b> _____											

Fuente: Autoría propia

ORDEN DE PEDIDO INTERNA											
										Codigo:	ODi-01
										Version:	1
										Fecha:	23/03/2022
ORDEN DE PEDIDO INTERNA No. <input type="text"/>											
Proveedor: _____ Distrito: _____ Gerente / Administrador: _____ Jefa de Zona: _____ Correo electronico: _____ Fecha: _____					Tasa de cambio: <input type="text"/> Cliente que solicita: _____ Direccion: _____ Telefono: _____ No de orden de cliente: _____						
ITEM	CODIGO	CANTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	CLIENTES SOLICITANTES	VENDEDOR QUE ORDENA	COSTO PROVEEDOR	PRECIO DE VENTA	COMENTARIO		
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
							SUB TOTAL				
							IVA				
							TOTAL				
<hr/> FIRMA AUTORIZADA											

Fuente: Autoría Propia

	<b>CREACION Y ACTUALIZACION DE DATOS PROVEEDORES</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Fecha</b>	22/03/2022
		<b>Pág.</b>	1 de 2
		<b>Código</b>	ADP-01
<b>1 INFORMACION GENERAL</b>			
Fecha: _____ Nombre:(persona natural) o Razon Social (empresa) _____ Direccion: _____ Ciudad: _____ NIT: <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> Numero: _____ Telefono: _____ Correo: _____ Sector empresarial (Marque solo uno) Financiero <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> De servicios <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/>			
<b>Informacion del representante legal:</b>			
Nombre (s) y Apellido (s): _____ Sexo: _____ Documento de identificacion: _____ Tipo: _____ Numero: _____ Fecha y lugar de expedicion : _____ Cargo: _____ Direccion: _____ Telefono: _____			
<b>Personal que afectual el contanto con Tejidos y Confecciones M y B:</b>			
Nombre: _____ Cargo: _____ Telefono: _____ Correo: _____ Apartado Aereo: _____ Direccion: _____ Ciudad: _____			
<b>Responsable de verificar abonos afectuados:</b>			
Nombre (s) y Apellido (s): _____ Cargo: _____ Documento de identificacion: _____ Tipo: _____ Numero: _____ Fecha y lugar de expedicion : _____ Direccion: _____ Telefono: _____			
<b>2 INFORMACION DE PAGO</b>			
Plazo: Contado <input type="checkbox"/> 30 dias <input type="checkbox"/> 60 dias <input type="checkbox"/> Forma de pago: Efectivo: <input type="checkbox"/> Cheque: <input type="checkbox"/> Otro (Especifique): _____ Cheque posfechado: <input type="checkbox"/> Cruce de cuentas: <input type="checkbox"/>			
<b>3.INFORMACION BANCARIA</b>			
Autorizacion pago automatico: SI _____ NO _____ Tipo de cuenta: Ahorros: <input type="checkbox"/> Corriente: <input type="checkbox"/> Numero: _____ Banco: _____ Titular de la cuenta: _____ Nombre registrado ante administracion de impuestos: _____ NIT/C.C: _____			
Señor proveedor por su seguridad anexe el presenete formulario: -Certificado de existencia y representacion -Copia del RUT registro unico tributario -Certificacion expedida por el Banco en la cual conste la titularidad de la cuenta que recibe el pago			
_____ <b>Firma del Representante Legal</b>		_____ <b>Sello y Fecha</b>	

Fuente: Autoría propia

	<b>FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES</b>			<b>Versión</b>	1
				<b>Fecha</b>	23/03/2022
				<b>Pág..</b>	1 de 1
				<b>Código</b>	EVP-01
Utilice este formato para realizar la evaluación de los proveedores el cual cuenta con unos valores asignados en un rango de 1 a 10 donde 10 es excelente; 3 es aceptable y 0 deficiente. Totalice cada columna y compare el rendimiento de los proveedores					
<b>1. INFORMACION DE LOS PROVEEDORES</b>					
Nombre de la compañía:			Telefono:		
Direccion de la compañía:			Nombre del vendedor:		
EVALUACION DEL PROVEEDOR	<b>Calificacion</b>				
	10	6	3	0	
Flexibilidad					
Transporte y manipulacion					
Tiempos de entrega					
Metodos de pago					
Gama de los productos					
Notificacion de demora					
Cumplimiento de entregas					
Garantias de Calidad					
Asesorias					
<b>TOTAL:</b>					
<hr/> Elaboro			<hr/> Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>FORMATO PRODUCTO NO CONFORME</b>		<b>Versión</b>	1
			<b>Fecha</b>	23/03/2022
			<b>Pág..</b>	1 de 1
			<b>Código</b>	PNC-01
Producto:		Nombre del proceso:		
Fecha de no conformidad:		Procedimiento involucrado:		
Personas involucradas:				
Nombre y cargo de quien reporta:				
Descripción y causas de la inconformidad:				
<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>				
Reprocesos		<input type="checkbox"/>	Fecha inicio	Fecha Fin
Tomar decisiones correctivas y preventivas		<input type="checkbox"/>		
Corrección		<input type="checkbox"/>		
Otra. ¿Cuál?		<input type="checkbox"/>		
Responsable de ejecutar las actividades:				
Resultado obtenido:				
<b>VERIFICACION</b>				
Responsable:		Fecha:		
Resultados		Observaciones:		
<hr/> Elaboró		<hr/> Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>FORMATO ORDEN DE TRABAJO</b>			<b>Versión</b>	1
				<b>Fecha</b>	23/03/2022
				<b>Pág..</b>	1 de 1
				<b>Código</b>	ODT-01
Descripción de la orden:					
Area o equipo de trabajo:		Autorizado por:		Solicitador por:	
<b>1.ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>					
Descripcion de la actividad:		Tiempo est/Hr	Tiempo real	Costo M.O	
Costo y duracion de la actividad:					
<b>2,MAQUINARIA REQUERIDA</b>					
Descripcion de la maquinaria:		Cantidad Utilizada	Tiempo empleado	Costo	
<b>3. MATERIA PRIMA REQUERIDA</b>					
Descripcion de la materia prima:		Cantidad utilizada	Cantidad empleada	Costo	
				TOTAL:	
Descripcion del procedimiento:					
No	Integrantes	Cargo	Numero de identificacion	Salario	
Costo total de la orden: <input style="width: 200px;" type="text"/>					
_____			_____		
Elaboró			Aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>		<b>Versión</b>	1
			<b>Fecha</b>	23/03/2022
			<b>Pág..</b>	1 de 1
			<b>Código</b>	EVD-01
Nombre del empleado:				
Cargo:				
Evaluador:				
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. Se tiene elaborado un plan de auditorias				
2. Se tiene planificado las revisiones por parte de la dirección				
3. Se tiene evidencia de las revisiones por la direccion				
4. Se mantiene documentado y actualizado el plan de auditoria				
5. Se tiene actualizado y documentado la lista maestra de documentos				
<b>CONOCIMIENTO DE LA REGLAMENTACION Y NORMATIVIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. Sabe cuales son los objetivos de calidad de la empresa				
2. Conoce la politica de calidad de la empres				
3. Sabe en que norma esta certificada la empresa				
4. Conoce los objetivos de calidad de la empresa				
<b>CONOCIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. Conoce como se evalua el desempeño del persona				
2. como se mide la satisfacción del cliente				
3. Sabe cada cuanto se realizan evaluaciones del desempeño				
4. Conoce que formato se tienen las especificaciones del cargo				
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Nombre del empleado		<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Nombre del evaluador		

Fuente: Autoría propia

	<b>FICHA TECNICA DE LA MAQUINARIA</b>			<b>Versión</b>	1
				<b>Fecha</b>	23/03/2022
				<b>Pág..</b>	1 de 1
				<b>Código</b>	FTM-01
Fabricante:			Marca:		
Realizado por:			Ubicación:		
Maquina o Equipo:			Modelo:		
Características técnicas:					
Características Generales:				Función.	
Peso		Ancho			
Altura		Largo			
Foto del equipo o maquinaria:				Observaciones	
<hr/> Ebaloró			<hr/> Aprobó		

Fuente: Autoría propia

## Anexo I

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				Fecha	19/04/2022
					Página	1 de 1
	Version	1				
PROCESOS	DOCUMENTOS		RESPONSABLE	FECHA DE EDICION	OBSERVACION	
	COD.	NOMBRE				
Gestion de riesgos	MR-01	Matriz de riesgos	Director S.G.C	15/03/2022		
Gestion de riesgos	MT/OP/01	Matris de identificacion y evaluacion de oportunidades	Director S.G.C	20/03/2022		
Gestion de riesgos	GDR-1	Flujograma-criterios de clasificacion	Director S.G.C	20/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-01	Caracterizacion gerencia general	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-02	Caracterizacion Sistema integrado de gestion	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-03	Caracterizacion area comercial	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-04	Caracterizacion proceso de produccion	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-05	Caracterizacio abastecimiento y distribucion	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-06	Caracterizacion Recursos humanos	Gerencia general	22/03/2022		
Caracterizacion de proceso	CP-07	Caracterizacion area financiera	Gerencia general	22/03/2022		
Control de cambios	SIG-CDC-1	Procedimiento control de cambios	Director S.I.G	23/03/2022		
Control de cambios	SIG-MCD	Matriz control de cambios	Director S.I.G	19/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC	Perfil de cargo gerente general	Director R.R.H.H	19/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-2	Perfil de cargo operario de produccion textil	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-3	Perfil de cargo director Recursos Humanos	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-4	Perfil de cargo coordinador del S.I.G	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-5	Perfil de cargo Jefe de almacen	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-6	Perfil de cargo Gerente Financiero	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Perfil de cargos	SIG-PFC-7	Perfil de cargo director comercial	Director R.R.H.H	20/04/2022		
Manual de funciones	GRH-M1-01	Manual de funciones y competencias	Director R.R.H.H	17/03/2022		
Contratacion	GRH-PCN-1	Procedimiento de contratacion	Director R.R.H.H	16/04/2022		
Contratacion	GRH-RQP	Entrevista de selección de personal	Director R.R.H.H	19/04/2022		
Contratacion	GRH-SEP	Requisitos del personal	Director R.R.H.H	19/04/2022		
Contratacion	GRH-FIN	Formato de induccion	Director R.R.H.H	19/04/2022		
Contratacion	GRH-CRN	Plan de induccion y entrenamiento	Director R.R.H.H	17/03/2022		
Abastecimiento	GRD/PCS-1	Procedimiento de compras	Jefe de almacen	20/03/2022		

Fuente: Autoría propia

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>			<b>Código</b>	<b>LMD-D-02</b>
				<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>			<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
				<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>

Abastecimiento	GRD/PCS-1	Procedimiento de compras	Jefe de almacen	20/03/2022	
Abastecimiento	GRD/EP-1	Procedimiento evaluacion de proveedores	Jefe de almacen	20/03/2022	
Abastecimiento	GRD/QR-1	Procedimiento documentacion de quejas y reclamos	Jefe de almacen	20/03/2022	
Produccion	GRH-POR-1	Procedimiento de produccion	Jefe de planta	20/03/2022	
Produccion	GRH-PRO-2	Procedimiento de confeccion	Jefe de planta	20/03/2022	
Produccion	GRH-PRO-3	Procedimiento de planchado	Jefe de planta	20/03/2022	
Produccion	GRH-PRO-4	Procedimiento de empaque	Jefe de planta	20/03/2022	
No conformidades	GRH-PRN-1	Procedimiento de no conformidades	Director R.R.H.H	20/03/2022	
Calibracion	GRH-CLN-1	Procedimiento de calibracion	Jefe de planta	20/03/2022	
Calibracion	GRH-CLN-2	Flujograma calibracion maquina plana	Jefe de planta	20/03/2022	
Requerimientos	POC-01	Orden de compra	Jefe almacen	21/03/2022	
Requerimientos	PDR-01	Remision manual de despacho	Jefe almacen	22/03/2022	
Requerimientos	PDR-02	Pedidos a proveedores nacionales	Jefe almacen	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-03	Orden de pedido interna	Jefe almacen	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-04	Creacion y actualizacion datos de proveedores	Jefe almacen	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-05	Formato evaluacion de proveedores	Jefe almacen	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-06	Formato de producto no conforme	Jefe de planta	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-07	Formato orden de trabajo	Jefe de planta	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-08	Evaluacion de desempeño	Jefe de planta	23/03/2022	
Produccion	PDR-09	Ficha tecnica de la maquinaria	Jefe de planta	23/03/2022	
Produccion	PDR-10	Listado de distribucion	Director S.G.C	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-11	Procedimiento de diseño y desarrollo	Director S.G.C	23/03/2022	
Requerimientos	PDR-12	Flujograma diseño de producto	Director S.G.C	23/03/2022	
Auditorias	PDA-01	Procedimiento de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Auditorias	PDA-02	Programa de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Auditorias	PDA-03	Reporte de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Auditorias	PDA-04	Apertura y cierre de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Auditorias	PDA-05	Plan de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Auditorias	PDA-06	Registro de auditorias	Director S.G.C	24/03/2022	
Acciones de mejora	PAM-01	Procedimiento acciones de mejora	Director S.G.C	20/03/2022	
Acciones de mejora	PAM-02	Flujograma proceso de acciones de mejora	Director S.G.C	20/03/2022	

Fuente: Autoría Propia



	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>PDD-01</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

1. **Objetivo:** Establecer las actividades que se realizaran para el desarrollo de nuevos productos
2. **Alcance:** Empieza con la identificación de necesidades u oportunidad de crear u nuevo producto y termina con el proceso de producción

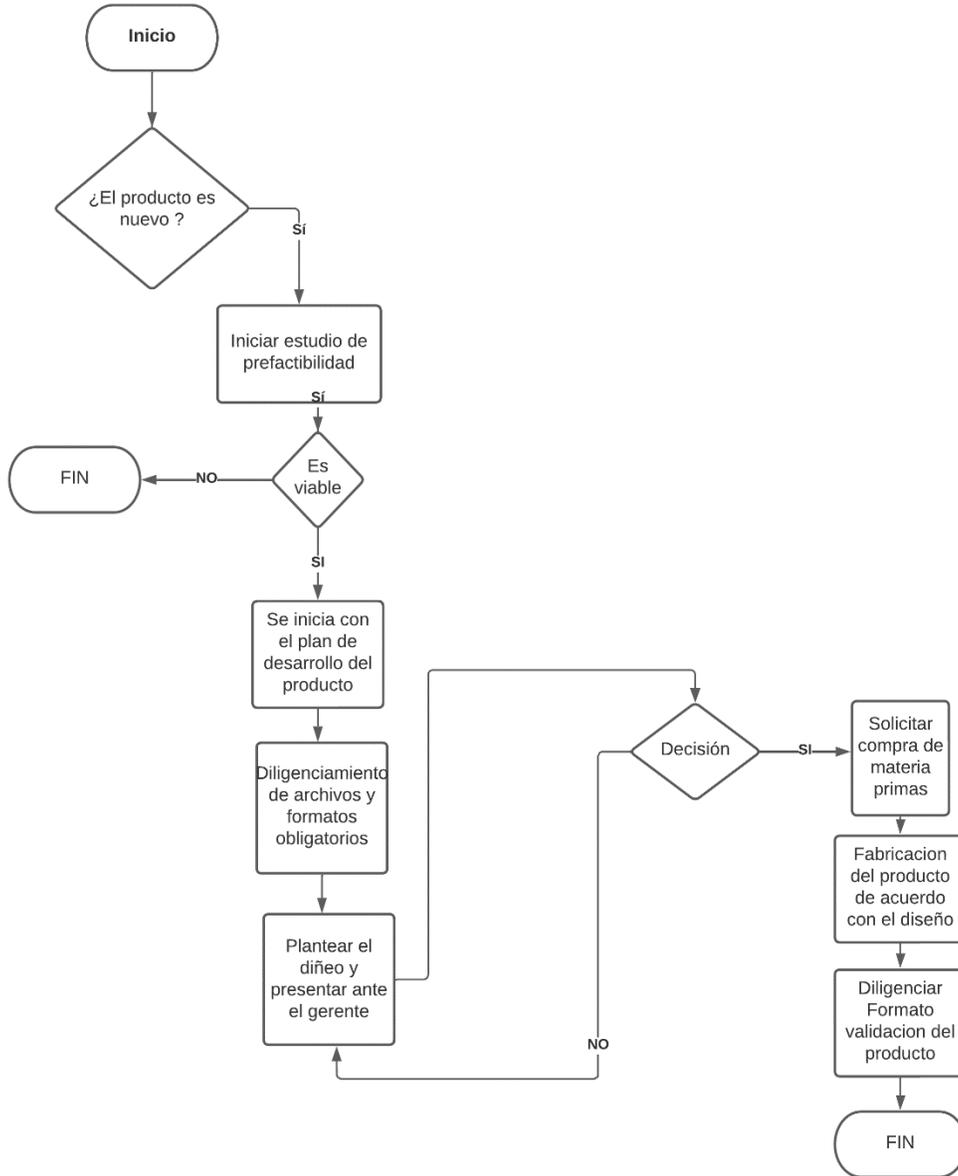
### 3. Definiciones

- **Diseño:** Actividad que se realiza con la finalidad de transformar una necesidad requisito o idea en las características específicas de un producto
- **Prototipo:** Producto obtenido del diseño y desarrollo del producto
- **Desarrollo:** Plasmar una idea mediante un paso a paso de actividades con la finalidad de producir un bien tangible

### 4. Generalidades

- Todos los producto nuevos o modificados deben contar con la autorización de la gerencia
- Es obligatorio el diligenciamiento de los formatos requeridos para la finalización del proceso
- Los productos nuevos deben contar con la aprobación del cliente y las personas que lo solicitaran

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>PDD-01</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>



Fuente: Autoría propia

## Anexo J

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Versión</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>23/03/2022</b>
		<b>Pág.</b>	<b>1 de 1</b>
		<b>Código</b>	<b>PAI-01</b>
<p><b>1. Objetivo:</b> Desarrollar actividades para lograr realizar las auditorias necesarias en la empresa para realizar el debido seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>2. Alcance:</b> Va desde la realización de auditorias hasta la entrega del informe de desempeño ala gerencia y es aplicable también para todos los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>3. Definiciones:</b> Auditoria: verificación de un proceso de una empresa o entidad, realizada por un auditor.</p> <p><b>4. generalidades.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe realizar un ciclo completo de auditorías y para verificar que termino este ciclo y se deberá realizar todo el plan de auditorías.</li> <li>2. El plan de auditorías debe ser aprobado siempre por la gerencia para que tenga validez.</li> <li>3. Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</li> <li>4. definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;</li> <li>5. seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</li> <li>6. asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</li> <li>7. realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada y conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</li> </ol>			

Fuente: Autoría propia

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIAS</b>	Versión	
		Fecha	
		Pág..	
		Código	

Nombre:

Objetivo:

Alcance:

Criterio:

ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA	AUDITORIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA							
		MES				DIA			

\_\_\_\_\_ Firma de quien elaboró

\_\_\_\_\_ Firma de quien aprobó

Fuente: Autoría propia





	<b>PLAN DE AUDITORÍAS</b>				Versión	
					Fecha	
					Pág..	
					Código	
Auditoría:						
Objetivo:						
Alcance:						
Criterio:						
<b>ACTIVIDAD DE LA AUDITORÍA</b>	<b>AUDITOR RESPONSABLE</b>	<b>HORA</b>		<b>LUGAR</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
		Inicio	Fin			
_____ Quien elaboró				_____ Quien aprobó		

Fuente: Autoría propia

	<b>REGISTRO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión</b>	
		<b>Fecha</b>	
		<b>Pág..</b>	
		<b>Código</b>	
Seguimiento y medición			
Satisfacción del cliente			
Cumplimiento de los objetivos de la calidad			
Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad			
Resultados del desempeño de los proveedores			
Resultados de las auditorías			
Resultado de indicadores			
Acciones de mejora			
Análisis de riesgos			
Necesidades de recursos			
Desarrollo y decisiones			
Quien elaboró _____		Quien aprobó _____	

Fuente: Autoría propio

Anexo K Procedimiento de no conformidades y acciones de mejora.

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>PAM-01</b>
		<b>Version</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>1 de 2</b>

**1.Objetivos:** Analizar, determinar y documentar todas las acciones preventivas para los procesos y sus respectivas acciones correctivas

**2.Alcance:** Inicia desde la identificación de las fallas en el S.G.C y termina con las acciones correctivas y su respectivo seguimiento,

**3.Definiciones:**

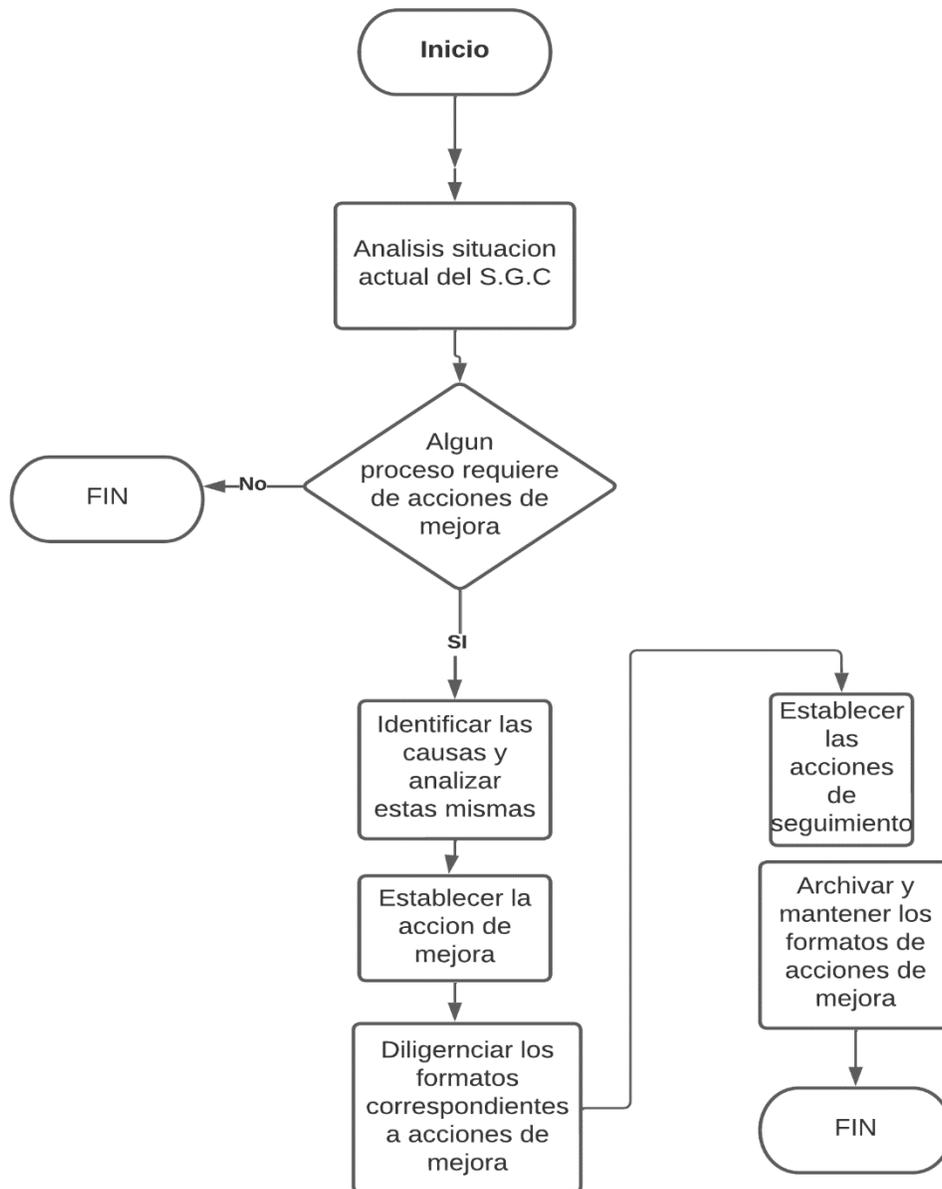
- **No conformidad:** Es la dificultad de no poder mantener los requerimientos establecidos del S.G.C
- **Acción Correctiva:** Son actividades desarrolladas con la finalidad de eliminar una no conformidad
- **Acción preventiva:** Son actividades que se desarrollan con la finalidad de evitar una no conformidad

**4.Generalidades:**

- Todas las acciones de mejora, correctivas o preventivas deben ser documentadas en el formato de acciones de mejora
- Realizar el debido seguimiento a todas las acciones emprendidas con la finalidad de evaluar su eficiencia

	<b>TEJIDOS Y CONFECCIONES M Y B</b>	<b>Código</b>	<b>PAM-02</b>
--	-------------------------------------	---------------	---------------

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>Version</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha</b>	<b>20/03/2022</b>
		<b>Pagina</b>	<b>2 de 2</b>



Fuente: Autoría propia

