

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN  
LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PUBLITERM**

**MARÍA PAULA GONZÁLEZ GÁMEZ  
MARÍA CAMILA RIAÑO BELTRÁN**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.  
2020**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN  
LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PUBLITERM**

**MARÍA PAULA GONZÁLEZ GÁMEZ  
MARÍA CAMILA RIAÑO BELTRÁN**

**Proyecto integral de grado para optar por el título de:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.  
2020**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Ing. John Álvaro Romero Camargo

---

Ing. Jaime Alfonso Vélez Hurtado

Bogotá D.C., febrero 2020

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente Institucional y Rector del Claustro

**Dr. MARIO POSADA GARCÍA-PEÑA**

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

**Dr. LUIS JAIME POSADA GARCÍA-PEÑA**

Vicerrectora Académica y de Posgrados

**Ing. ANA JOSEFA HERRERA VARGAS**

Secretaria General

**Dra. ALEXANDRA MEJÍA GUZMÁN**

Decano Facultad de Ingenierías

**Ing. JULIO CESAR FUENTES ARISMENDI**

Director Programa Ingeniería Industrial

**Ing. JULIO ANIBAL MORENO GALINDO**



Las directivas de la Fundación Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

## CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	19
INTRODUCCIÓN	20
1. DIAGNÓSTICO	21
1.1 OBJETIVO	21
1.2 RESPONSABLES	21
1.3 ALCANCE	21
1.4 CRITERIOS	21
1.4.1 Criterios normativos	21
1.4.2 Criterios legales	22
1.4.3 Criterios empresariales	22
1.5 METODOLOGÍA	22
1.6 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO	24
1.6.1 Desarrollo matriz de diagnóstico de evaluación del SGC	25
1.6.2 Desarrollo análisis interno y externo	25
1.7 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	30
1.7.1 Resultados matriz de diagnóstico de evaluación del SGC	30
1.7.2 Resultados análisis interno y externo	34
2. MARCO ESTRATÉGICO	35
2.1 MISIÓN	35
2.1.1 Misión actual	35
2.1.2 Misión propuesta	35
2.2 VISIÓN	35
2.2.1 Visión actual	35
2.2.2 Visión propuesta	36
2.3 POLÍTICAS	36
2.3.1 Políticas empresariales	36
2.3.2 Política de calidad	38
2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	38
2.5 ORGANIGRAMA	38
2.6 MAPA DE PROCESOS	42
2.7 VALORES ORGANIZACIONALES	42
2.8 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO	42
3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	44
3.1 OBJETIVO	44
3.2 RESPONSABLES	44
3.2.1 Compromiso de la alta dirección	44
3.2.2 Funciones de la alta dirección en el SGC	44

3.3 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	45
3.4 ALCANCE	45
3.5 METODOLOGÍA	45
3.6 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	45
3.7 RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	46
4. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	47
4.1 MÉTODO DE SENSIBILIZACIÓN	47
4.2 EJECUCIÓN DE SENSIBILIZACIÓN	48
4.3 RESULTADOS DE SENSIBILIZACIÓN	49
5. FORMACIÓN DEL PERSONAL	52
5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN	52
5.2 EJECUCIÓN DE FORMACIÓN	52
5.3 RESULTADOS DE FORMACIÓN	54
6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	56
6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	56
6.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	56
6.2.1 Macroproceso de producción	56
6.2.2 Macroproceso de logística	61
6.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO	62
6.3.1 Compras	62
6.3.2 Talento humano	63
6.3.3 Administrativo financiero	63
6.3.4 Comercial	63
6.3.5 Aseguramiento de la calidad	63
6.3.6 Mantenimiento	63
7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	64
7.1 MANUALES	67
7.1.1 Manual de calidad	67
7.1.2 Manual de funciones	67
7.2 PROCEDIMIENTOS	67
7.2.1 Procedimiento de elaboración y control de documentos y registros	68
7.2.2 Procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora	68
7.2.3 Procedimiento de auditoría interna de calidad	68
7.2.4 Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	68
7.2.5 Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	68
7.3 INSTRUCTIVOS	68
7.4 REGISTROS	68
8. INDICADORES DE GESTIÓN	69
8.1 INDICADOR DE PORTAFOLIO	70

8.2 INDICADOR DE AUMENTO DE CLIENTES	70
8.3 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO EN ENTREGAS	71
8.4 INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	71
8.5 INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	72
8.6 INDICADOR DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	73
8.7 INDICADOR DE CALIDAD	75
8.8 INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	75
8.9 INDICADOR DE PROVEEDORES	76
8.10 INDICADOR DE UTILIDAD	76
8.11 INDICADOR DE MANTENIMIENTO	76
9. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	79
9.1 DIFICULTADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	79
9.2 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	79
9.2.1 Planeación estratégica	80
9.2.2 Producción	81
9.2.3 Logística	81
9.2.4 Compras	81
9.2.5 Talento humano	81
9.2.6 Comercial	81
9.2.7 Administrativo financiero	82
9.2.8 Aseguramiento de la calidad	82
9.2.9 Mantenimiento	82
10. AUDITORÍA INTERNA	83
10.1 REQUISITOS DEL AUDITOR	83
10.2 REUNIÓN DE APERTURA	83
10.3 EJECUCIÓN DE AUDITORÍA	83
10.4 RESULTADOS DE AUDITORÍA	84
10.5 REUNIÓN DE CIERRE	84
11. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	86
12. ESTUDIO FINANCIERO	87
12.1 PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSIÓN	88
12.2 COSTOS DE NO CALIDAD	88
12.3 COSTOS DE LA CALIDAD	90
12.4 EVALUACIÓN FINANCIERA DE IMPLEMENTACIÓN	91
12.4.1 Tasa interna de oportunidad (TIO)	92
12.4.2 Valor presente neto (VPN)	93
12.4.3 Costo anual uniforme equivalente (CAUE)	94
13. CONCLUSIONES	95
14. RECOMENDACIONES	97

BIBLIOGRAFÍA

98

ANEXOS

103

## LISTA DE TABLAS

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Criterios de evaluación y peso	23
Tabla 2. Ejemplo subcapítulo 4.1	24
Tabla 3. Escala de valoración	24
Tabla 4. Plantilla matriz de diagnóstico sistema de gestión de la calidad	25
Tabla 5. Resultados matriz de diagnóstico	32
Tabla 6. Resultados desarrollo sensibilización	51
Tabla 7. Resultados desarrollo formación	55
Tabla 8. Productividad referencia	71
Tabla 9. Categorización de hallazgos auditoría	84
Tabla 10. Estado de resultados año 2018	87
Tabla 11. Proyecciones del IPC	87
Tabla 12. Costos de no calidad sin implementación del SGC	89
Tabla 13. Costos de no calidad con implementación del SGC	89
Tabla 14. Costos de la calidad	91
Tabla 15. Flujo de caja sin implementación	91
Tabla 16. Flujo de caja con implementación	92

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Objetivos de calidad	40
Cuadro 2. Plantilla matriz RACI	46
Cuadro 3. Roles matriz RACI	46
Cuadro 4. Listado maestro de documentos y registros	64
Cuadro 5. Ficha técnica, indicador de portafolio	70
Cuadro 6. Ficha técnica, indicador de aumento de clientes	71
Cuadro 7. Ficha técnica, indicador cumplimiento en entregas	72
Cuadro 8. Ficha técnica, indicador de productividad del personal	73
Cuadro 9. Ficha técnica, indicador implementación del SGC	74
Cuadro 10. Ficha técnica, indicador formación del personal	74
Cuadro 11. Ficha técnica, indicador calidad	75
Cuadro 12. Ficha técnica, indicador de satisfacción del cliente	76
Cuadro 13. Ficha técnica, indicador de proveedores	77
Cuadro 14. Ficha técnica, indicador de utilidad	77
Cuadro 15. Ficha técnica, indicador de mantenimiento	78

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Organigrama propuesto	39
Figura 2. Plantilla diagrama de Gantt	45
Figura 3. Jerarquía típica de la documentación del SGC	67



## LISTA DE IMÁGENES

	<b>pág.</b>
Imagen 1. Carteles campaña de expectativa	47
Imagen 2. Evidencia sensibilización personal	49
Imagen 3. Evidencia formación personal	53
Imagen 4. Modelo de madera	57
Imagen 5. Molde final en resina	58
Imagen 6. Corte materia prima	58
Imagen 7. Termoformado	59
Imagen 8. Etiqueta plástica	59
Imagen 9. Troquel	60
Imagen 10. Blíster	60
Imagen 11. Control de calidad	61
Imagen 12. Rótulo	61
Imagen 13. Almacén	62
Imagen 14. Evidencia implementación documentos	80

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>pág.</b>
Gráfica 1. Ventas de empaques plásticos 2013-2019. (Millones de unidades)	28
Gráfica 2. Tiempo estimado para biodegradarse de algunos productos plásticos	31
Gráfica 3. Porcentaje de implementación por capítulos	32
Gráfica 4. No. de aciertos por persona, evaluación sensibilización	50
Gráfica 5. Resultados en porcentaje, evaluación sensibilización	50
Gráfica 6. Resultados porcentaje, evaluación formación	54
Gráfica 7. No. de aciertos por persona, evaluación formación	55
Gráfica 8. Comparativo porcentaje de implementación por capítulo	85

## LISTA DE DIAGRAMAS

	<b>pág.</b>
Diagrama 1. Mapa de procesos propuesto	43
Diagrama 2. Macroproceso de producción	57
Diagrama 3. Macroproceso de logística	61

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Certificado de matrícula mercantil ccb	103
Anexo 2. Matriz de diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de la calidad según la norma NTC-ISO 9001:2015 para la empresa PUBLITERM	106
Anexo 3. Análisis DOFA	121
Anexo 4. Acta de aprobación marco estratégico	123
Anexo 5. Aprobación política de calidad	125
Anexo 6. Aprobación objetivos de calidad	127
Anexo 7. Matriz de comunicaciones	131
Anexo 8. Diagrama de GANTT plan de implementación	133
Anexo 9. Matriz RACI	137
Anexo 10. Diapositivas sensibilización del personal	140
Anexo 11. Folleto sensibilización	144
Anexo 12. Boletín marco estratégico PUBLITERM	146
Anexo 13. Listado de asistencia sensibilización	149
Anexo 14. Evaluación sensibilización	151
Anexo 15. Diapositivas de formación del personal	162
Anexo 16. Listado de asistencia formación	166
Anexo 17. Evaluación formación	168
Anexo 18. Manual de calidad	179
Anexo 19. Manual de funciones	230
Anexo 20. Procedimiento elaboración y control de documentos y registros	248
Anexo 21. Procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora	266
Anexo 22. Procedimiento de auditoría interna de calidad	274
Anexo 23. Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	281
Anexo 24. Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	286
Anexo 25. Registros evidencia de implementación	294
Anexo 26. Programa de auditoría	305
Anexo 27. Plan auditoría interna noviembre 2019	307
Anexo 28. Hoja de vida auditor interno	309
Anexo 29. Listado de asistencia y acta de reunión de apertura	319
Anexo 30. Listado de verificación requisitos auditoría	322
Anexo 31. Informe de auditoría	344
Anexo 32. Listado de asistencia y acta de reunión de cierre	348
Anexo 33. Plan de acciones correctivas y de mejora	351
Anexo 34. Presupuesto inicial de inversión	356

## GLOSARIO

A continuación, se definirán los conceptos fundamentales para la implementación de un SGC, según la norma NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario y otros conceptos propios de la actividad económica de la empresa.

**ACCIÓN ORIENTADA A LA GESTIÓN DEL RIESGO:** son las acciones que se toman para eliminar las causas posibles de una no conformidad o riesgo con el fin de evitar que esta o este se materialice.

**AUDITORÍA:** proceso donde se evalúan ciertos requisitos para determinar su cumplimiento.

**BLÍSTER:** es un envase que está conformado por una cuna, normalmente elaborada de material plástico donde se acomoda un producto y un soporte de cartón.

**CALIDAD:** grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**CONTROL DE CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** gestión con respecto a la calidad.

**MEJORA DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad y cumplir con los requisitos de la calidad.

**PARTE INTERESADA:** persona u organización que puede afectar, o verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**P.O.P.:** es la publicidad en punto de venta, que viene del término en inglés (Point of purchase), y hace referencia a la estrategia de marketing que se hace en el punto donde se efectúa la compra; esta incluye todos los elementos como exhibidores, rompetráficos, vallas, o cualquier otro elemento publicitario que este ubicado en el punto de venta.<sup>1</sup>

**SCREEN:** la serigrafía es una técnica de impresión empleada en el método de reproducción de documentos e imágenes sobre casi cualquier material y consiste en transferir una tinta a través de una gasa tensada en un marco, el paso de la

---

<sup>1</sup> PROMOTIENDA. Qué es la publicidad POP, [En línea]. [12 noviembre de 2019] disponible en: <https://www.promotienda.es/que-es-la-publicidad-pop/>

tinta, el paso de la tinta se bloquea en las áreas donde no habrá imagen mediante una emulsión o barniz, quedando libre la zona donde pasara la tinta.<sup>2</sup>

**SISTEMA:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

**TERMOFORMADO:** es un proceso que consiste en dar forma a través de la variación térmica (calentar).

---

<sup>2</sup> JIMENEZ, Stephanie.Screen o serigrafía, [En línea]. [12 noviembre de 2019] disponible en: <https://prezi.com/i9olmcb04e3g/screen-o-serigrafia/>

## RESUMEN

El presente proyecto busca implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos en la empresa PUBLITERM para que en un futuro esta logre obtener la certificación de calidad, además pueda llevar la trazabilidad en sus procesos y mejorar su rendimiento.

En primer lugar, se realizó un diagnóstico inicial para conocer en qué medida la empresa cumplía los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015; de acuerdo a los resultados de este diagnóstico se encontró la necesidad de actualizar el marco estratégico y crear política y objetivos de calidad acorde a las necesidades de PUBLITERM, por otro lado, se realizó un plan para llevar a cabo la implementación del SGC; según este plan las actividades posteriores que se debían hacer eran sensibilizar y formar al personal.

También se describen todos los procesos definidos en el mapa de procesos de PUBLITERM, se elabora la estructura documental pertinente para el SGC y los indicadores de gestión; además una vez terminada la estructura documental se divulgó y se enseñó el uso de estos documentos y formatos implementados en la empresa.

Por otro lado, se lleva a cabo una auditoría interna para evaluar qué porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos de la norma se logró con la implementación y para identificar las no conformidades que debe corregir la empresa para obtener la certificación de calidad ISO 9001. Se define un plan de acciones correctivas y de mejora para el tratamiento de las no conformidades encontradas anteriormente.

Finalmente, se realizó una evaluación financiera para conocer el beneficio económico que trae la implementación del SGC en la organización.

**PALABRAS CLAVE:** implementación, Sistema de gestión de la calidad, indicador, auditoría, acciones.

## INTRODUCCIÓN

PUBLITERM es una empresa dedicada a la producción y venta de empaques y envases plásticos que lleva una trayectoria de más de 23 años en el mercado.

La empresa no había considerado la certificación como una posibilidad para asegurar la calidad de sus productos y servicios, pero al ver la pérdida de clientes y los crecientes costos en devoluciones esta optó por implementar un SGC que además de brindar un beneficio económico contribuye al desempeño de la organización y hace más competitiva a la organización.

Actualmente la calidad representa una ventaja para cualquier organización y es una característica inherente que se debe tener, por tal razón es necesario que la organización trabaje para obtener la certificación en calidad.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el objetivo principal de este trabajo es implementar un SGC en PUBLITERM de acuerdo a los requisitos contemplados en la norma NTC-ISO 9001:2015 para que la empresa consiga en un futuro certificarse; para lograr esto se realizó en primer lugar un diagnóstico con el fin de determinar los requisitos que cumplía la empresa, se actualizó el marco estratégico y se crearon política y objetivos de calidad, se elaboró el plan a seguir para la implementación, se llevaron a cabo jornadas de sensibilización y formación del personal, se levantó información sobre los métodos y la manera en la que se ejecutan los procesos, se definió la estructura documental adecuada para la empresa, además se plantearon los indicadores de gestión necesarios para la medición de los procesos, se realizó la implementación en la que se divulgó y explico cómo mantener el SGC, se hizo la auditoria interna para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y según los resultados de la misma se estableció un plan de acciones correctivas y de mejora; por último se determinó el beneficio financiero que trae la implementación para la empresa.



## 1. DIAGNÓSTICO

En este capítulo se lleva a cabo el diagnóstico de PUBLITERM con respecto a su entorno y al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Se establece el objetivo del diagnóstico, los responsables del mismo, su alcance, los criterios, la metodología, el desarrollo y los correspondientes resultados.

### 1.1 OBJETIVO

Determinar el nivel de cumplimiento que tiene PUBLITERM con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2015, para generar el plan de implementación del SGC y realizar un análisis interno y externo, con el fin de ubicar a la organización en el contexto actual de la industria.

### 1.2 RESPONSABLES

En el desarrollo del diagnóstico se involucraron dos partes, en primer lugar, la alta dirección quien proporcionó la información y demás herramientas que facilitaron conocer el estado de la organización en relación con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015; en segundo lugar, los consultores (autoras del presente trabajo) que se encargaron de proponer el método del diagnóstico y presentar los resultados del mismo.

### 1.3 ALCANCE

Este diagnóstico abarca los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Por otro lado, se identifican las variables y factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la actividad económica de PUBLITERM.

### 1.4 CRITERIOS

Se abordan los criterios normativos, legales y empresariales que son indispensables para dar un contexto general de la organización y los necesarios para la implementación del SGC.

**1.4.1 Criterios normativos.** Para la implementación del SGC en la empresa PUBLITERM se toman como referencia las siguientes normas y guías técnicas:

- NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las

normas de gestión de la calidad y las normas de sistema de gestión de la calidad desarrolladas por el comité técnico ISO/TC176.<sup>3</sup>

- NTC-ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Especifica los requisitos para la adecuada implementación de un SGC, en una organización, promoviendo la adopción de un enfoque a procesos para aumentar la satisfacción del cliente.
- GTC-ISO/TR 10013:2002, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un SGC eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización.<sup>4</sup>
- GTC-ISO 19011:2018, Directrices la auditoría de los sistemas de gestión. Proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoria, sobre la planificación y realización de una auditoria del sistema de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y de un equipo de auditoría.<sup>5</sup>

**1.4.2 Criterios legales.** PUBLITERM está registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá con matrícula mercantil activa para el año 2019 No. 01401131, establecimiento a cargo de la persona natural BERMUDEZ GUIO JHON ALBERTO; con actividad económica registrada bajo el código CIIU 2229, que corresponde a la fabricación de artículos de plástico, sección c industrias manufactureras. (Ver Anexo 1).

**1.4.3 Criterios empresariales.** PUBLITERM es una empresa dedicada a la producción, comercialización y asesoría de EMPAQUES, EXHIBICIÓN, P.O.P, SCREEN, y figuras en plástico o poliestireno; tiene como principal propósito fabricar productos de calidad y cumpliendo con los plazos de entrega y las especificaciones del cliente.

## 1.5 METODOLOGÍA

Se plantearon dos fases para el desarrollo de este capítulo; en la primera se establece la situación actual de PUBLITERM en cuanto al cumplimiento de los requisitos presentes en la norma NTC-ISO 9001:2015 y en la segunda se hace el análisis interno y externo de la organización.

---

<sup>3</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá, 2015. p.6.

<sup>4</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. GTC-ISO/TR 10013. Bogotá D.C.:2002. p.16.

<sup>5</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015. p.40.

Para la primera fase se diseñó una matriz de diagnóstico de evaluación del SGC según la norma NTC-ISO 9001:2015 para la empresa PUBLITERM, utilizando la herramienta Excel; en esta matriz se listan los “debes” (la forma verbal que utiliza la norma para indicar un requisito); estos se califican según la Tabla 1., en donde se muestran los criterios de evaluación y su peso.

Tabla 1. Criterios de evaluación y peso

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN	PESO
No aplica	N/A	Cuando el requisito no aplica a la actividad de la empresa, o la condición de la norma no exige aplicabilidad.	1
Cumple	C	Cuando el requisito se cumple tal cual se especifica en la norma.	1
Cumple pero no a conformidad	CM	Cuando el requisito se cumple parcialmente o se cumple pero no está formalmente definido	0,5
No cumple	NC	Cuando el requisito no se cumple a conformidad.	0

Fuente: elaboración propia

Para obtener el porcentaje total de cumplimiento, se inicia con una evaluación independiente por subcapítulo, de forma tal que la sumatoria del cumplimiento de todos los requisitos contenidos en cada uno de ellos corresponde al 100%; de esta forma todos los requisitos incluidos en el subcapítulo tendrán el mismo valor, valor que se multiplica con el peso para conocer el porcentaje de cumplimiento del requisito. Para mayor comprensión se ejemplificará el cálculo para el subcapítulo 4.1, en la Tabla 2., se muestra el contenido del subcapítulo.

Como se observa en la Tabla 2., el subcapítulo tiene dos requisitos, por lo tanto, el cálculo se debe hacer dividiendo el 100% en dos, que da como resultado 50% para cada uno de los requisitos, de acuerdo al criterio de evaluación seleccionado que para el ejemplo es NC, se multiplica el peso que corresponde a 0 con el 50% anterior, finalmente se suman el valor de los dos requisitos para obtener un 0% total para el subcapítulo.

Una vez finalizada la evaluación de todos los subcapítulos, se promedian los porcentajes obtenidos para determinar el porcentaje de cumplimiento del capítulo y finalmente se promedian los porcentajes de los capítulos para conocer el cumplimiento global que tiene PUBLITERM actualmente con respecto a los requisitos de la norma.

Para evaluar los capítulos y el total del resultado de la implementación se utiliza una escala de valoración cualitativa, en el caso de los capítulos define la acción a seguir para cada uno y en cuanto al resultado de la implementación muestra la calificación global, en la Tabla 3., se muestra la escala de valoración.

Tabla 2. Ejemplo subcapítulo 4.1

4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		0%			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.				X
2	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.				X

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Escala de valoración

ESCALA	ACCIÓN POR REALIZAR	CALIFICACIÓN GLOBAL
Menor a 50%	Implementar	Bajo
Mayor o igual a 50% y Menor a 80%	Mejorar	Medio
Mayor o igual a 80%	Mantener	Alto

Fuente: elaboración propia

Debido a que la acción de mantener se determina a partir del cumplimiento del 80%, se decidió establecer éste como meta.

En la Tabla 4., se muestra la plantilla diseñada para la ejecución de la primera fase del diagnóstico.

Para el desarrollo de la segunda fase del diagnóstico se utilizan las herramientas PESTAL y DOFA, en el análisis PESTAL se listan todos los factores externos que impactan directamente a la organización; y en el análisis DOFA, conforme a los resultados obtenidos en el PESTAL, se identifican las oportunidades y amenazas presentes en el entorno, y a través del conocimiento de la organización se establecen las fortalezas y debilidades; todo esto con el fin de formular estrategias que aporten al progreso de PUBLITERM.

## 1.6 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO

Teniendo en cuenta las dos fases del diagnóstico, a continuación, se describe como se ejecuta cada una de ellas.

Tabla 4. Plantilla matriz de diagnóstico sistema de gestión de la calidad

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA PUBLITERM					
#. CAPÍTULO					
#. SUBCAPÍTULO				0%	
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1					
2					
% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN				0%	
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
CAPÍTULO DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%	IMPLEMENTAR		
5. LIDERAZGO		0%	IMPLEMENTAR		
6. PLANIFICACION		0%	IMPLEMENTAR		
7. APOYO		0%	IMPLEMENTAR		
8. OPERACIÓN		0%	IMPLEMENTAR		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		0%	IMPLEMENTAR		
10. MEJORA		0%	IMPLEMENTAR		
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		0%			
CALIFICACIÓN GLOBAL		BAJO			

Fuente: elaboración propia con base en RUIZ, Nelson, [en línea]. Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.S. Diciembre 2017. [Consultado 24 julio 2019]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17269/RuizMelonNelsonEduardo2017.pdf?sequence=8>

**1.6.1 Desarrollo matriz de diagnóstico de evaluación del SGC.** Mediante una reunión con la alta dirección en las instalaciones de PUBLITERM, se indagó como se ejecutan los procesos dentro de la organización y a través del método de observación, se completó la matriz de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. Los requisitos fueron leídos, explicados y contextualizados a la alta dirección y esta a su vez dio a conocer su criterio, dando la información necesaria para establecer la evaluación. (Ver Anexo 2).

**1.6.2 Desarrollo Análisis interno y externo.** El análisis PESTAL se elaboró recopilando información de fuentes secundarias como revistas, periódicos, bases de datos y normas; y el análisis DOFA también se obtuvo de la recopilación de información de fuentes secundarias y en consenso con la gerencia.

**1.6.2.1 Análisis PESTAL.** El análisis PESTAL estudia los factores externos (políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales) que impactan directamente las actividades de la organización.

- **Políticos.** Son aquellos factores que corresponden a aspectos relacionados con la legislación y políticas estatales que influyan en el desarrollo del objeto social de la empresa. A continuación, se listan dichos factores:
  - ❖ Colombia maneja un arancel del 0% en las principales partidas arancelarias de envases y empaques a países como Estados Unidos, Brasil, México, Perú, Ecuador y Chile.<sup>6</sup>
  - ❖ Existen descuentos arancelarios para la importación de placas, laminas, hojas y tiras de plástico, contenidos en los diferentes tratados y acuerdos de comercio internacional, entre los cuales se destacan:
    - Acuerdo de Complementación Económica suscrito entre los Gobiernos de la República Argentina, de la República Federativa del Brasil, de la República del Paraguay y de la República Oriental del Uruguay, Estados Partes del MERCOSUR y los Gobiernos de la República de Colombia de la República del Ecuador y de la República Bolivariana de Venezuela, Países Miembros de la Comunidad Andina.
    - Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y los Estados AELC.
    - Acuerdo de Libre Comercio entre Canadá y la República de Colombia.
    - Acuerdo de Promoción Comercial entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América.
    - Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y la República de Corea.
    - Acuerdo Comercial entre Colombia y el Perú, por una parte, y la Unión Europea y sus Estados Miembros, por otra.
  - ❖ Actualmente se adelanta un proyecto de ley que busca prohibir la producción y distribución de plásticos de un solo uso en el país para el año 2030.<sup>7</sup>
- **Económicos.** Contemplan los elementos relacionados con el crecimiento económico, el PIB, el IPC, y demás factores que afecten la situación económica local y del sector. Algunos de estos son:

---

<sup>6</sup> PROCOLOMBIA. Descripción del sector empaques plásticos, [En línea]. [19 julio de 2019] disponible en: <https://www.inviertaencolombia.com.co/como-invertir-test/157-sectores/manufacturas/empaques-plasticos/1016-descripcion-del-sector.html>

<sup>7</sup> GONZÁLEZ, Harry, LOZADA, Juan. Alerta roja por plásticos, [En línea]. [18 julio de 2019] disponible en: <https://www.dinero.com/pais/articulo/prohibicion-de-plasticos-en-colombia-se-debate-en-el-congreso/273180>

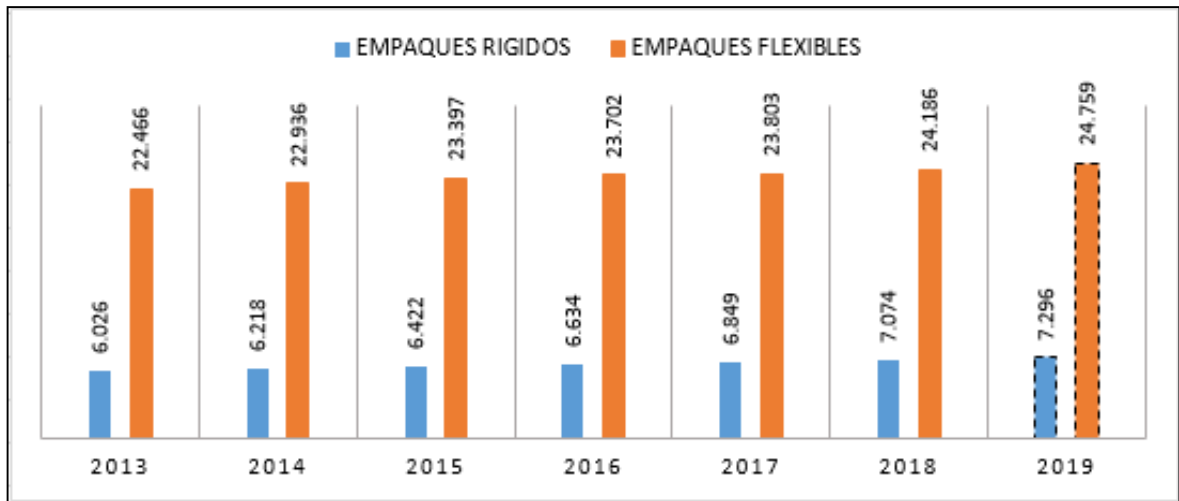
- ❖ Según el gremio Acoplásticos la industria del plástico en Colombia tuvo un incremento del 2,5% para el año 2018 con respecto al año 2017 en la producción de productos plásticos y de 2% en las ventas. Las exportaciones también aumentaron llegando a US\$417 millones, mientras que las importaciones llegaron a US\$697 millones, lo que representó incrementos de 14% y 10%, respectivamente, frente a los resultados obtenidos en 2017.<sup>8</sup>
- ❖ A lo largo de los últimos 5 años, las ventas de envases y empaques en Colombia reportaron un crecimiento anual compuesto del 1,3%. En la Gráfica 1., se muestra el comportamiento de las ventas de envases y empaques plásticos en millones de unidades y un estimado para el año 2019.
- ❖ El mayor volumen de ventas se hace en el segmento de empaques para la industria alimenticia (66%), seguido por los empaques y envases para bebidas (22%) y los cosméticos y artículos de aseo (9%).
- ❖ A junio de 2019 la inflación en el país llegó al 3,43%; los alimentos y bebidas no alcohólicas, fueron uno de los principales grupos de gasto que llevaron a un aumento con respecto al valor de cierre para el año 2018 (3,18%), situación que impacta al sector de empaques y envases plásticos debido a que el mayor volumen de las ventas está dirigido a este grupo de gasto.
- ❖ Según la encuesta anual manufacturera del año 2016 presentada por el DANE del 100% de la manufactura nacional el 7,2% (606 establecimientos registrados) corresponde a establecimientos dedicados a la fabricación de productos plásticos (Agrupaciones industriales CIIU Rev4 (a) 222), con una producción de 3.305 millones de dólares, que representan el 4,1% del total de la manufactura.
- ❖ La industria plástica representa el 15% del PIB manufacturero en Colombia.<sup>9</sup>
- **Sociales.** Incluye temas relacionados con los comportamientos y preferencias de la población. Entre ellos se encuentran:
  - ❖ Según la encuesta anual manufacturera del 2016 presentada por el DANE, los establecimientos dedicados a la transformación de plástico ocupan cerca de 55.322 personas.

---

<sup>8</sup> REVISTA DINERO. Industria plástica registra positivo balance en 2018, [En línea]. [19 julio de 2019] disponible en: <https://www.dinero.com/empresas/confidencias-on-line/articulo/balance-de-la-industria-de-plasticos-en-colombia-en-2018/265321>

<sup>9</sup> REVISTA DINERO. Las reformas que pide el sector plástico al presidente Duque, Prr. 1 [En línea]. [19 julio de 2019] disponible en: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/sector-plastico-en-colombia-pide-reformas-a-ivan-duque/260890>

Gráfica 1. Ventas de empaques plásticos 2013-2019. (Millones de unidades)



Fuente: elaboración propia, con base en Euromonitor Internacional, 2015, Citado por PROCOLOMBIA, [en línea]. Sector envases y empaques plásticos 2016. Slideshare, 23 marzo 2016 [Consultado 19 julio 2019]. Disponible en: <https://www.slideshare.net/pasante/sector-envases-y-empaques-plsticos-2016>

- ❖ En la última década se ha evidenciado la crisis ambiental que se genera producto del consumo masivo de plásticos; a raíz de esto la producción y distribución de esta material pasa de tener una concepción positiva como material duradero, flexible y económico a ser concebido como el principal responsable del daño ambiental.
- ❖ Las empresas productoras de plásticos actualmente se encuentran en la búsqueda de otros materiales que tengan las características y virtudes del plástico pero que contribuyan a la disminución del impacto ambiental y suplan las expectativas y necesidades del mercado.
- ❖ El gremio Acoplásticos realizó una petición al presidente Iván Duque donde se incluyen necesidades puntuales para aumentar la productividad y competitividad del país en la industria de los plásticos.<sup>10</sup>
- **Tecnológicos.** Contiene todos aquellos estudios, patentes, y avances realizados sobre la temática de estudio. A continuación, se evidencian algunos de ellos:
- ❖ Dow, empresa líder en soluciones sostenibles para empaques, ha desarrollado nuevas plataformas en polietileno las cuales tienen una mayor

<sup>10</sup> Ibid. Prr.2



rigidez y resistencia. A través de estas, se puede optimizar el uso del polietileno como material de embalaje, reduciendo la huella ambiental y desarrollando envases y empaques reciclables.<sup>11</sup>

- ❖ El semillero de investigación en recursos energéticos SIRE de la Universidad de Santander, desarrollo un prototipo de ladrillo elaborado con desechos plásticos tipo 1 (bolsas plásticas, empaques de comida y botellas de plástico). La resistencia de éste es de casi el doble y el peso es casi tres veces menor comparado con un ladrillo convencional.<sup>12</sup>
- ❖ En Chile Roberto Astete y Cristian Olivares, crearon un material plástico sustituyendo el petróleo por roca caliza, lo que permite que sea soluble en agua y que no contamine. En Colombia las primeras bolsas elaboradas de este material son comercializadas en el Mall Plaza de Cartagena.
- ❖ La empresa POLYSTAR desarrollo una máquina de reciclaje de alta eficiencia, en su modelo HNT-V, diseñada para el reprocesamiento de polietileno PE (HDPE, LDPE, LLDPE) y materiales de polipropileno PP para empaques flexibles, impresos y no impresos.<sup>13</sup>
- **Ambientales.** En este ámbito se consideran todos los aspectos que impactan el medio ambiente. Algunos de ellos son:
  - ❖ En Colombia se consumen 1'250.000 toneladas de plástico al año y el 74% de los envases termina en rellenos sanitarios; esto tiene un impacto ambiental negativo, ya que estos residuos terminan en el mar y en diferentes ecosistemas lo que contribuye a la muerte de millones de especies al año.
  - ❖ Los materiales plásticos debido a sus cualidades resistentes pueden tardar años en degradarse, en la Gráfica 2., se observan algunos ejemplos del tiempo estimado para biodegradarse de algunos productos plásticos.
  - ❖ El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, establece mediante la resolución 1407 de 2018 la reglamentación ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, en donde se establece a los productores la obligación de formular, implementar y mantener

---

<sup>11</sup> VIRTUAL PRO. Una nueva visión tecnológica del plástico fue presentada en Medellín, [En línea]. [23 julio de 2019] disponible en: <https://www.virtualpro.co/noticias/una-nueva-vision-tecnologica-del-plastico-fue-presentada-en-medellin>

<sup>12</sup> EL ESPECTADOR. Crean ladrillos a base de material plástico en Santander, [En línea]. [23 julio de 2019] disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/santander/crean-ladrillos-base-de-material-plastico-en-santander-articulo-870043>

<sup>13</sup> Tecnología del plástico, Máquina de reciclaje de plástico, HNT-V, [En línea]. [24 julio de 2019] disponible en: <http://www.plastico.com/producto-descripcion/Maquina-de-reciclaje-de-plastico,-HNT-V+Showroom10115068390>

actualizado un plan de gestión ambiental de residuos de envases y empaques que fomente el aprovechamiento.

- **Legales.** Se consideran las normas, leyes, decretos, resoluciones que rigen la actividad económica desarrollada por PUBLITERM, entre las que se encuentran:
  - ❖ Resolución 683 de 2012. Minsalud. Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano.
  - ❖ Resolución 4143 de 2012. Minsalud. Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos plásticos y elastoméricos y sus aditivos, destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano en el territorio nacional.
  - ❖ Decreto 495 de 2016. AMB. Por el cual se adopta el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS- del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.
  - ❖ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

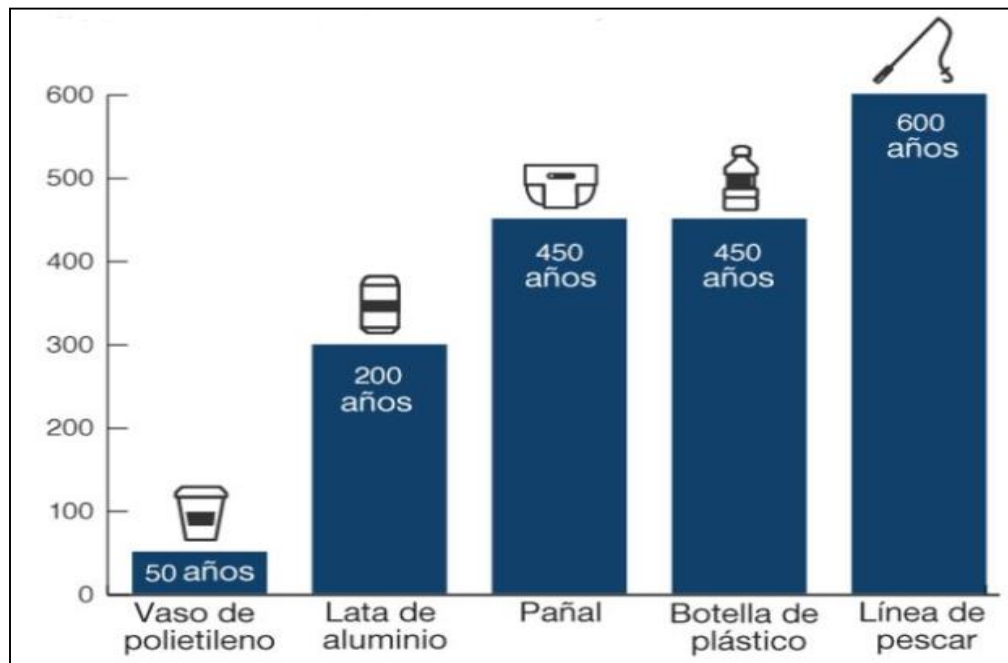
**1.6.2.2 Análisis DOFA.** Este análisis permite conocer el entorno interno y externo de PUBLITERM, y mediante la comparación de las variables formular estrategias para el crecimiento y conservación de la organización. (Ver Anexo 3).

## **1.7 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO**

A continuación, se mencionan los resultados obtenidos para las dos fases del diagnóstico.

**1.7.1 Resultados matriz de diagnóstico de evaluación del SGC.** Una vez finalizado el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 con ayuda de la herramienta propuesta, se obtuvo como resultado un porcentaje de implementación total del 14%, que representa una calificación global de implementación BAJO, Ver Tabla 5., esto debido a que la empresa no se ha preocupado por formalizar todos sus procesos y actividades, y aunque anteriormente se delegó a un tercero la función de implementación, la alta dirección no se involucró en el proceso y no tiene conocimientos acerca de un SGC; en la Gráfica 3., se muestra el porcentaje de implementación obtenido por capítulo y la meta establecida.

Gráfica 2. Tiempo estimado para biodegradarse de algunos productos plásticos



Fuente: NOAA/ Woods Hole Sea Grant, Citado por TROWSDALE, Alison, HOUSDEN, Tom, MEIER, Becca, [en línea]. 5 gráficos para entender por qué el plástico es una amenaza para nuestro planeta, BBC Mundo, 11 diciembre 2017 [Consultado 24 julio 2019]. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-42304901>

A continuación, se analizarán los resultados obtenidos por capítulo de forma que se conozcan los factores causantes del resultado total.

**1.7.1.1 Capítulo 4. Contexto de la organización.** El promedio de implementación obtenido en el capítulo es del 0%, esto debido a que la organización no realiza ni ha realizado anteriormente un estudio del entorno ni de su ambiente interno; tampoco integra ni determina las partes interesadas pertinentes al SGC y no se ha establecido el alcance del mismo; por otro lado, en cuanto a sus procesos, se observa que estos no están definidos, no se miden ni se controlan y no cuentan con la información documentada que los soporte.

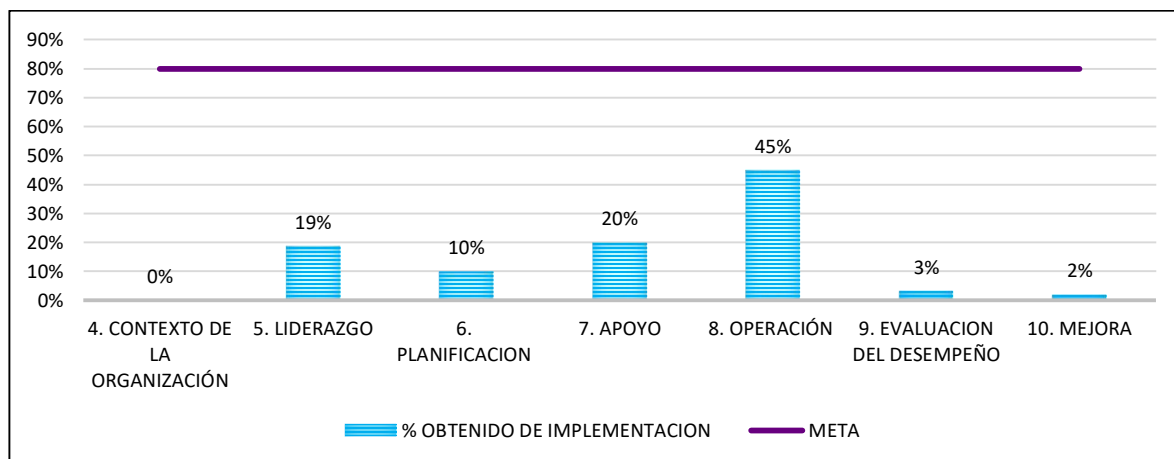
**1.7.1.2 Capítulo 5. Liderazgo.** Con respecto al liderazgo de la alta dirección se evidencia un enfoque al cliente, pero no se demuestra liderazgo y compromiso hacia el SGC; no existe una política de calidad y aunque los roles y responsabilidades en la organización están claramente definidos, estos no se encuentran como información documentada. Por lo anterior el porcentaje de cumplimiento del capítulo es de 19%.

Tabla 5. Resultados matriz de diagnóstico

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
CAPÍTULO DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	19%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	10%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	20%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	45%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	3%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	2%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>14%</b>	
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>BAJO</b>	

Fuente: elaboración propia con base en RUIZ, Nelson, [en línea]. Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.S. Diciembre 2017. [Consultado 24 julio 2019]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17269/RuizMelonNelsonEduardo2017.pdf?sequence=8>

Gráfica 3. Porcentaje de implementación por capítulos



Fuente: elaboración propia

**1.7.1.3 Capítulo 6. Planificación.** La organización al no tener conocimiento del entorno, no toma acciones para prevenir los riesgos ni es capaz identificar las oportunidades. No se han estructurado objetivos enfocados al aseguramiento de la calidad; PUBLITERM es consciente que al realizar cambios debe reasignar las responsabilidades, considerar la disponibilidad de sus recursos e identificar las consecuencias de estos, pero no los hace en el marco del SGC sino porque los considera necesarios. El porcentaje de implementación de este capítulo es del 10%.

**1.7.1.4 Capítulo 7. Apoyo.** La organización define los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad económica, sin embargo, no lo hace para la mejora del

SGC sino para satisfacer los requerimientos de sus clientes; cabe aclarar que el numeral que la norma destinado a las mediciones (7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones) no es aplicable a la empresa ya que no constituye un requisito ni se considera como esencial para esta. Adicionalmente, PUBLITERM se interesa por tener talento humano calificado, pero no existen perfiles estructurados, programa de capacitaciones, ni evidencias documentadas ni tampoco son conscientes de la importancia del SGC. Al no contar con una estructura documental, no es posible establecer un canal de comunicación formal. Lo anterior da como resultado un 20% de implementación para el capítulo.

**1.7.1.5 Capítulo 8. Operación.** Para este capítulo el porcentaje total de implementación es del 45%, puesto que la organización si bien planifica su proceso operativo, no existe control de éste ocasionando errores frecuentes; referente a los requisitos del producto, se involucra al cliente para el conocimiento de sus especificaciones y PUBLITERM se asegura de tener la capacidad productiva para cumplir con el suministro de productos.

Los requisitos que hacen referencia al diseño y desarrollo de los productos y servicios no son aplicables, debido a que PUBLITERM no realiza diseños propios, por otro lado, la empresa se preocupa por estar siempre abastecida de los productos y servicios externos necesarios para su correcto funcionamiento, sin embargo, no existe un protocolo de evaluación y seguimiento para sus proveedores. No hay un instrumento que permita conocer la trazabilidad de las entregas ni los requerimientos post-venta de los clientes.

Cuando se presentan no conformidades, éstas se identifican mediante el método de observación, lo cual aumenta la probabilidad de error en el hallazgo de las mismas; cuando se establece la existencia de una no conformidad, de inmediato se toman acciones para corregirla, no obstante, no se elimina la causa raíz por lo que es posible que se vuelva a presentar.

**1.7.1.6 Capítulo 9. Evaluación del desempeño.** La empresa no tiene ningún proceso de evaluación, auditoria o revisión que le permita conocer su desempeño, pero tiene claro que es importante establecerlo para mejorar, además procura conocer la percepción de los clientes, a través de la interacción verbal con ellos; pero no se ha definido un método formal para establecer y medir el nivel de satisfacción; como consecuencia el resultado total de implementación para el capítulo es del 3%.

**1.7.1.7 Capítulo 10. Mejora.** El capítulo tiene un porcentaje de implementación del 2%, porque la organización se centra en solucionar las fallas que se presentan por el momento, pero no tiene visión futura que le permita prevenir los errores y mejorar continuamente, también al no tener una evaluación que proporcione información del desempeño no se pueden considerar factores de mejora.

**1.7.2 Resultados análisis interno y externo.** Al finalizar el diagnóstico externo a través del análisis PESTAL, se evidencia que el impacto que trae consigo el cambio de mentalidad sobre el plástico, afecta en gran medida a la industria y a la empresa en particular; además se estima una fuerte regulación para el plástico en los próximos años lo que indica que aquellas empresas que no estén preparadas para el cambio tenderán a desaparecer. El análisis DOFA, da como resultado que la empresa necesita estructurar sus actividades y procesos de forma tal que sean aprovechadas las oportunidades y las amenazas no se efectúen.

## 2. MARCO ESTRATÉGICO

Para la elaboración del marco estratégico se propone la misión, visión, políticas, objetivos, metas, estrategias, organigrama, mapa de procesos y valores organizacionales de forma tal que se adapten a la necesidad y filosofía de PUBLITERM, haciendo un comparativo con el marco estratégico actual.

### 2.1 MISIÓN

Para dar cumplimiento al marco estratégico de la organización, se evalúa la misión actual de la empresa y se propone una nueva, que cumpla con los ideales de la alta dirección y tenga las características básicas de la misión en donde se definan los productos y servicios de la empresa, el mercado, los elementos para la satisfacción del cliente y las cualidades del talento humano.

**2.1.1 Misión actual.** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y del mercado empresarial en los campos de empaque, exhibición y P.O.P, por medio de un proceso de diseño, desarrollo y fabricación; entregando calidad, cumplimiento y precio justo.

Haciendo un análisis de la misión actual de la organización, se evidencia que no cumple con las características básicas de la misión y se observa que no define con claridad la razón de ser de la organización.

**2.1.2 Misión propuesta.** Somos una empresa de termoformado y publicidad dedicada a la producción y comercialización de productos y empaques plásticos, exhibición y P.O.P; buscamos satisfacer a nuestros clientes, llevando productos de excelente calidad a un precio justo; introduciendo a nuestros procesos productivos materiales amigables con el medio ambiente y contando con un talento humano calificado y comprometido con el servicio.

### 2.2 VISIÓN

Con el fin de establecer la dirección o rumbo para alcanzar los objetivos de la organización, se busca diseñar una visión, que plasme los deseos futuros de la empresa.

**2.2.1 Visión actual.** Ser en el 2020 una empresa líder e integral en el servicio de diseño, desarrollo y fabricación de productos con los mejores estándares de calidad y cumplimiento; fidelizando a nuestros clientes y abarcando un 5% de las empresas que requieran estos servicios en las principales ciudades de Colombia.

Se observa que la visión de la empresa tiene una fecha de cumplimiento muy cercana y teniendo en cuenta que no se ha trabajado para conseguirla, esta debe

ser actualizada; además no muestra un objetivo claro, ni las acciones a seguir para alcanzarlo.

**2.2.2 Visión propuesta.** Para el año 2025 PUBLITERM será una empresa reconocida en el sector de la publicidad y el termoformado y se expandirá a nivel nacional, a través de la fabricación y comercialización de productos empaques plásticos, exhibición y P.O.P, con altos estándares de calidad y cumplimiento, contribuyendo con la sostenibilidad ambiental.

## **2.3 POLÍTICAS**

Las partes interesadas deben trabajar en conjunto para lograr un objetivo común, siguiendo parámetros y directrices que se determinan en las siguientes políticas:

**2.3.1 Políticas empresariales.** En la actualidad PUBLITERM no ha establecido estas políticas, por lo que se sugieren las siguientes:

- Política de sostenibilidad. En PUBLITERM nos esforzamos por disminuir el impacto ambiental, adoptando las siguientes estrategias:
  - Los productos no conformes o fuera de especificación serán reutilizados para la obtención de nuevas materias primas.
  - Todos los documentos serán impresos en papel reciclado o por ambas caras del papel.
  - Cuando no exista la necesidad de documentación física, se hará uso de la tecnología para evitar el consumo de papelería.
- Política de confidencialidad. En PUBLITERM nos preocupamos en dar protección a los datos personales y corporativos contenidos en nuestras bases de datos, por tal razón se llevarán a cabo las siguientes acciones:
  - A la información de clientes y proveedores, solo podrá acceder el personal que tenga autorización y será usada únicamente para los procesos de la organización.
  - Todas las bases de datos serán protegidas de ataques cibernéticos.
  - Toda la información y producción intelectual que se genere dentro de la organización para beneficio de la misma será parte de la ventaja competitiva de la empresa; por lo tanto, los trabajadores no podrán hacer uso de esta o divulgarla fuera de las instalaciones y dominio de la empresa.



- Política de talento humano. En PUBLITERM buscamos personal competente y comprometido y nos preocupamos por el bienestar de nuestro equipo de trabajo; a través de las siguientes medidas:
  - Se contratará personal idóneo y competente, sin ningún tipo de discriminación y teniendo en cuenta el mérito y la excelencia, siempre y cuando se cumplan todas las etapas del proceso de selección.
  - Previo a publicar una oferta laboral, se dará prioridad de promoción a los trabajadores actuales.
  - Los trabajadores estarán en constante capacitación y entrenamiento en temáticas que contribuyan al desarrollo de la organización.
- Política de ventas. Para que haya una negociación eficiente, se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Un pedido deberá ser mínimo de 1.000 unidades.
  - Una vez recibido un pedido, se entregará con un plazo máximo de 15 días hábiles.
  - Los pagos se realizan en dos contados 50% con la realización del pedido y 50% contra entrega.
  - Para hacer reclamaciones o devoluciones, se tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Política de propiedad externa. Para la identificación, trazabilidad y cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos se establecen los siguientes criterios:
  - Todos los productos pertenecientes a los clientes utilizados en el proceso de blíster se almacenan en las cajas suministradas por el cliente y al lado de la estación de blíster.
  - Se debe hacer conteo y marcar la caja con la cantidad de productos exacta enviada por el cliente.
  - En caso de daño de un producto suministrado por el cliente se informa de inmediato al cliente, y se da a conocer las razones de ocurrencia y acordar los términos para la reposición de los mismos.

- En caso de tener productos sobrantes del cliente en las instalaciones de PUBLITERM, estos deberán ser devueltos a este dando un reporte de la cantidad de productos que se devuelven.
- Para toda la propiedad perteneciente a los proveedores externos (estibas, rollos de cartón, etc.) se recolecta una vez se termine su utilización, se informa al proveedor y se devuelve en las mismas condiciones que fue suministrada.

**2.3.2 Política de calidad.** En esta política se listan las intenciones y principios establecidos por la alta dirección para asegurar los requisitos mínimos de calidad.

Según los lineamientos de la norma para el establecimiento de la política de calidad, y teniendo en cuenta que actualmente PUBLITERM no cuenta con una, se plantea la siguiente:

En PUBLITERM, desarrollamos, producimos y comercializamos empaques y envases plásticos de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas y especificaciones de las partes interesadas, mediante los siguientes puntos:

- Se cumplirán todos los requisitos expuestos en la norma NTC-ISO 9001, los planteados en el sistema de gestión y sus respectivos objetivos.
- Se tendrá un enfoque de mejora continua en todos los procesos de la empresa.
- Los trabajadores de PUBLITERM tendrán un compromiso con el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes.

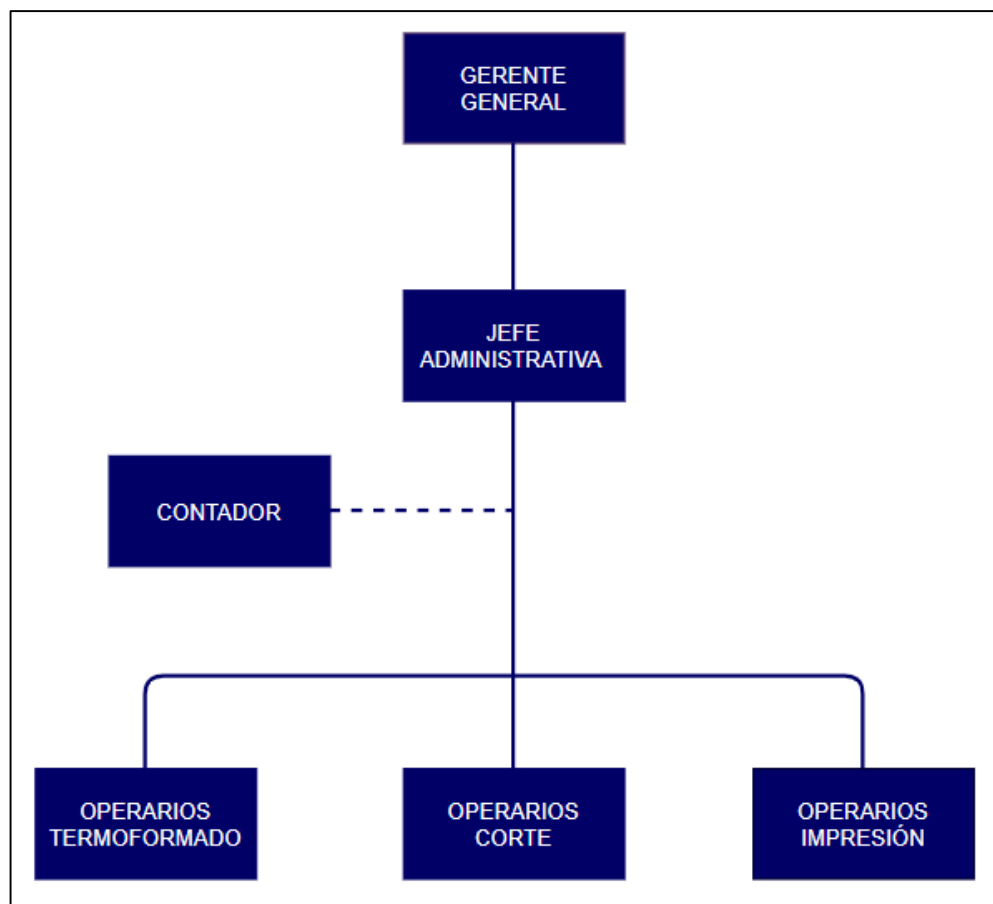
## **2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

A continuación, se listan los propósitos de la organización a corto, mediano y largo plazo; que contribuyen al cumplimiento de la misión y la visión de la organización y la política de calidad, siguiendo los parámetros exigidos por la norma NTC-ISO 9001. En el Cuadro 1., se establecen los objetivos con sus respectivas metas, estrategias, responsables e indicadores.

## **2.5 ORGANIGRAMA**

La empresa no cuenta con un organigrama, en la Figura 1., se muestra el organigrama planteado.

Figura 1. Organigrama propuesto



Fuente: elaboración propia

Cuadro 1. Objetivos de calidad

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas que minimicen el impacto ambiental.	Para el año 2024 conformar el portafolio de productos con al menos un 40% de productos contribuyan a la disminución del impacto ambiental.	Tener un espacio de investigación, para el desarrollo de materias primas que generen menor impacto ambiental que el plástico.	Horas hombre Presupuesto	2021	Gerente general	$\frac{\text{No. referencias que reducen el impacto ambiental}}{\text{No. total de referencias}} * 100\%$
		Obtener nueva tecnología que permita realizar productos reciclables.	Presupuesto Distribución en planta	2022		
Obtener nuevos clientes.	Para el año 2021 obtener 5 nuevos clientes.	Hacer actividades de publicidad y mercadeo.	Presupuesto Horas hombre	2021	Gerente general Jefe Administrativo	$\frac{\text{No. de clientes nuevos}}{5} * 100\%$
		Obtener la certificación ISO 9001:2015				
Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.	El 100% de los pedidos serán entregados en el plazo acordado.	Establecer tiempos de aprovisionamiento de materias primas.	Horas hombre Presupuesto	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de pedidos entregados en el plazo pactado}}{\text{No. total de pedidos recibidos}} * 100\%$
		Determinar los tiempos estándar de producción.				
Aumentar la productividad del talento humano.	Para el 2022 aumentar un 5% la productividad con respecto al recurso humano.	Establecer métodos de trabajo más eficientes.	Horas hombre Presupuesto	2021	Jefe administrativo	$\frac{\text{Productividad promedio} - \text{Productividad referencia}}{\text{Productividad referencia}} * 100\%$
		Capacitar al personal en temas relacionados con la ejecución de sus labores.				
Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.	Para el año 2020 cumplir con el 100% de los requisitos de la norma.	Seguir el programa de auditoria interna y llevar a cabo las acciones correctivas planteadas.	Presupuesto Horas hombre	Primer semestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de requisitos cumplidos}}{\text{No. total de requisitos}} * 100\%$
Cumplir las rutinas de mantenimiento.	El 100% de los mantenimientos deben ser ejecutados	Seguir el procedimiento de mantenimientos y programa de mantenimiento preventivo.	Presupuesto Horas hombre	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de mantenimientos ejecutados}}{\text{No. total de mantenimientos programados}} * 100\%$

Cuadro 1. (Continuación)

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.	Para el 2020 se debe cumplir con el 100% de las capacitaciones planeadas	Inscribirse para recibir capacitaciones gratuitas en entidades como el SENA y la CCB.	Presupuesto Tiempo Oferta capacitaciones	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas}}{\text{No. total de capacitaciones planeadas}} * 100\%$
		Seleccionar a los mejores trabajadores para ayudarles con bonos educativos.	Horas hombre			
Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.	Permitir solo un 2% de productos fuera de especificación en el total de la producción semestral.	Hacer evaluación de proveedores.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo y operarios	$\frac{\text{No. de unidades no conformes}}{\text{No. total de unidades producidas}} * 100\%$
		Realizar un control estricto de los procesos.				
Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.	Para el 2020 tener mínimo el 90% en el nivel de satisfacción del cliente.	Realizar descuentos y promociones para fidelizar a los clientes.	Presupuesto	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. total de clientes}} * 100\%$
		Cumplir con las especificaciones y plazos acordados con los clientes.				
Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.	El 100% de los proveedores contratados, debe pasar la evaluación de proveedores.	Diseñar la evaluación con criterios enfocados al aseguramiento de la calidad.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de proveedores que aprueban la evaluación}}{\text{No. total de proveedores}} * 100\%$
Aumentar la rentabilidad de la organización.	Aumentar anualmente mínimo en 12% el margen de utilidad neta.	Aumentar las ventas.	Horas hombre	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{U. N. año a evaluar} - \text{U. N. año base}}{\text{U. N. año base}} * 100\%$
		Disminuir los costos y gastos.	Presupuesto			

Fuente: elaboración propia

## **2.6 MAPA DE PROCESOS**

Actualmente la empresa no cuenta con un mapa de procesos, en la Diagrama 1., se muestra el mapa de procesos diseñado, para contribuir a la implementación del SGC, con un enfoque a procesos, en este se incluyen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

## **2.7 VALORES ORGANIZACIONALES**

Para PUBLITERM son importantes los siguientes valores:

- Atención al cliente. En PUBLITERM identificamos las necesidades de nuestros clientes y es nuestra prioridad satisfacerlas.
- Compromiso. En PUBLITERM defendemos las prioridades y objetivos de la empresa.
- Trabajo en equipo. En PUBLITERM unimos nuestros esfuerzos para alcanzar un objetivo común.
- Disciplina. En PUBLITERM nos caracterizamos por ser constantes para lograr todos los objetivos que nos proponemos.
- Calidad. En PUBLITERM todos nuestros procesos, productos y servicios se caracterizan por ser excelentes.

## **2.8 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO**

El marco estratégico propuesto fue aprobado por la alta dirección y en constancia se firma un acta de aprobación (Ver anexo 4); de igual manera se conserva como información documentada la aprobación de la política de calidad (Ver anexo 5), y los objetivos de calidad (Ver anexo 6).

Diagrama 1. Mapa de procesos propuesto



Fuente: elaboración propia

### 3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Para realizar el plan de implementación del SGC en PUBLITERM se define el objetivo, los responsables del diseño y ejecución del plan, el alcance, la metodología, el desarrollo y los resultados.

#### 3.1 OBJETIVO

Elaborar el plan que debe seguir PUBLITERM teniendo en cuenta el resultado obtenido en el diagnóstico (Ver anexo 2.), para cumplir los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2015 y determinar los responsables de su ejecución.

#### 3.2 RESPONSABLES

Para hacer el plan de implementación los consultores y la alta dirección establecieron las actividades necesarias para dar cumplimiento a los requisitos pendientes encontrados en el diagnóstico, los plazos en los que se deben llevar a cabo estas actividades y sus respectivos responsables.

**3.2.1. Compromiso de la alta dirección.** En PUBLITERM, el Gerente general y el Jefe administrativo, se responsabilizan del aseguramiento de la calidad, a través del desarrollo, implementación y mejora del SGC.

**3.2.2. Funciones de la alta dirección en el SGC.** El Gerente general y el Jefe administrativo tienen como funciones, frente al SGC las siguientes:

- Hacer seguimiento al plan de implementación.
- Comunicar los avances y dificultades en la ejecución de las actividades.
- Revisar los resultados de los indicadores de gestión.
- Establecer las acciones correctivas, orientadas a la gestión del riesgo y de mejora que sean necesarias.
- Definir el programa de auditoría interna.
- Motivar al personal dando incentivos económicos, horarios flexibles, espacios de bienestar entre otros para quienes trabajen en pro del aseguramiento de la calidad.
- Retroalimentar los resultados obtenidos a los niveles gerencial, administrativo y operativo.



- Procurar la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Hacer seguimiento a los objetivos planteados.

### 3.3 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Todas las comunicaciones internas y externas de PUBLITERM estarán determinadas en una matriz de comunicaciones. (Ver anexo 7), que incluye qué se comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, quién comunica y cómo se comunica, para dar cumplimiento al numeral 7.4 de la norma.

### 3.4 ALCANCE

El plan de implementación se hace para los procesos definidos anteriormente en el mapa de procesos de PUBLITERM; incluye todas las actividades que son necesarias para cumplir con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y los responsables de dichas actividades.

### 3.5 METODOLOGÍA

Para la elaboración del plan se utilizan dos herramientas, las cuales son: un diagrama de GANTT, en donde se muestran las actividades y su tiempo de duración; éste diagrama se realizó en la página web Smartsheet, en la Figura 2., se muestra la plantilla utilizada y una matriz RACI, elaborada en el programa Excel, en donde se asignan los roles que asume cada cargo en la realización de las actividades, en el Cuadro 2., se muestra la plantilla utilizada y los roles a asignar por actividad se describen en el Cuadro 3.

Figura 2. Plantilla diagrama de GANTT

	Nombre de la tarea	jul 28							ago 4							ago 11							ago 18						
		D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
1	ACTIVIDAD 1																												
2	ACTIVIDAD 2																												
3	ACTIVIDAD 3																												

Fuente: elaboración propia.

### 3.6 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN





Para el desarrollo del plan de implementación se consultó a un experto en calidad, y en conjunto con la alta dirección y los evaluadores, se definieron las actividades necesarias para cumplir con los requisitos, los tiempos de duración y los roles para la ejecución de las actividades propuestas; en el Anexo 8., se muestra el diagrama de GANTT y en el Anexo 9., la matriz RACI.

Cuadro 2. Plantilla matriz RACI

MATRIZ RACI								
ACTIVIDADES	CARGOS							
	Gerente general	Jefe administrativo	Contador	Operario corte	Operario termoformado	Operario impresión	Evaluadores calidad	Experto calidad
ACTIVIDAD 1								
ACTIVIDAD 2								
ACTIVIDAD 3								

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3. Roles matriz RACI

ROL	LETRA	DESCRIPCIÓN
Responsable		Es quien realiza la actividad.
Aprobador		Es el encargado de que la actividad se lleve a cabo y de su posterior revisión.
Consultado		Es quien tiene la información necesaria para realizar la actividad.
Informado		Es a quien se debe informar sobre el avance y los resultados de la actividad.

Fuente: elaboración propia

### 3.7 RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Una vez finalizado el plan de implementación se evidencia que el tiempo destinado para su ejecución será de aproximadamente 80 días calendario, donde se contemplan 36 actividades que darán cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. Por otro lado, se observa que los evaluadores son los principales responsables de llevar a cabo las actividades, apoyándose en los miembros que integran la empresa y en un experto en calidad externo.

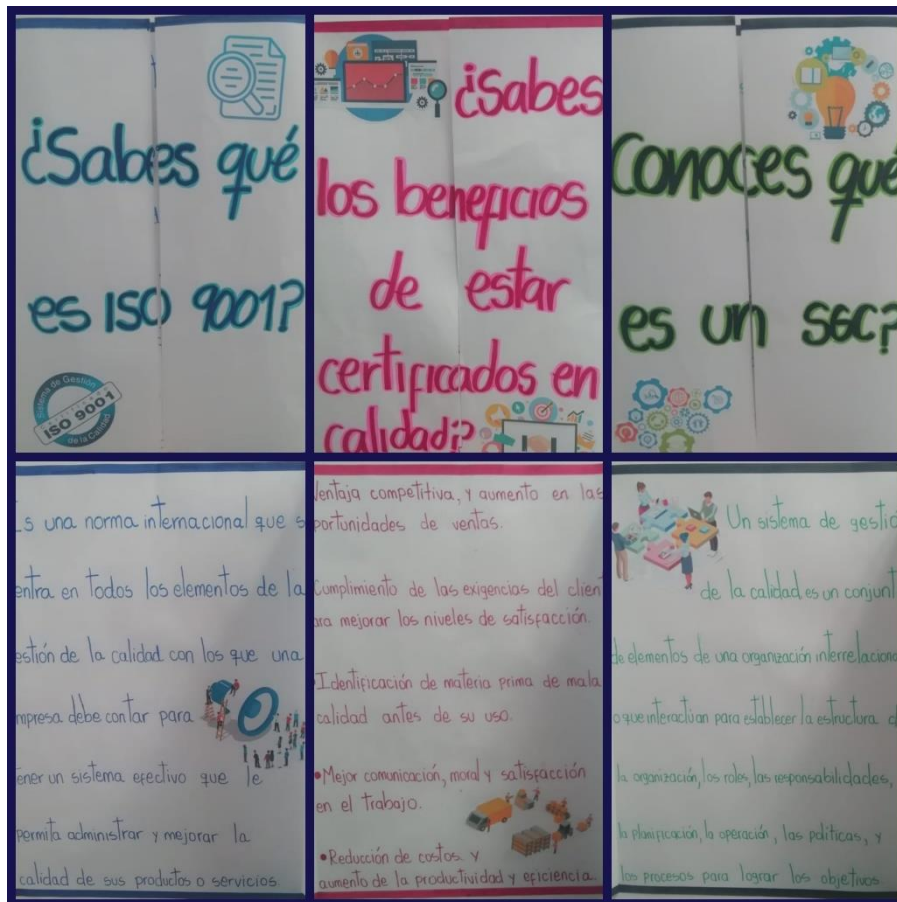
## 4. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Con la sensibilización, se pretende comunicar la importancia y los beneficios que trae la implementación de un SGC, incentivar, involucrar e indicar el rol que toma el personal en este proceso; además de generar conciencia acerca de los cambios y actividades que se presentan producto de ésta. También incluye la divulgación del marco estratégico, con el fin de que todos los niveles de la organización conozcan a la empresa y trabajen en conjunto para lograr el cumplimiento de los objetivos, y como requisito de la norma se deben divulgar la política y los objetivos de calidad.

### 4.1 MÉTODO DE SENSIBILIZACIÓN

Para realizar la sensibilización se definieron dos etapas; una etapa inicial en donde se realizó una campaña de expectativa para generar curiosidad en los miembros de la empresa, acerca de la implementación; para esto se utilizaron tres carteles que contenían un interrogante con su respectiva respuesta que se ubicaron en las instalaciones de PUBLITERM como se muestra en la Imagen 1.

Imagen 1. Carteles campaña de expectativa



En la segunda etapa, se realizó una presentación a los miembros de PUBLITERM en donde se trataron los siguientes temas:

- En que consiste la implementación de un SGC.
- ¿Qué es calidad?
- Norma NTC-ISO 9001:2015
- ¿Qué es un SGC?
- Beneficios de la implementación
- Importancia y roles de los colaboradores
- Marco estratégico

Para la ejecución de esta segunda etapa se utilizó la herramienta ofimática de Power Point, en donde se diseñaron las diapositivas con los temas anteriormente mencionados (Ver Anexo 10)., además se desarrolló un folleto (Ver Anexo 11)., que contiene un resumen de la información sobre la implementación del SGC, y un boletín informativo (Ver Anexo 12)., que contiene el marco estratégico de PUBLITERM. Finalmente se diseñó un formato de evaluación de sensibilización (FM-000-GR) que se compone de 5 aspectos a evaluar con respecto al desarrollo de la reunión y de 8 preguntas relacionadas con el SGC, que al momento de su calificación tendrán el mismo valor, lo que indica que para considerar que una persona evaluada tiene claridad de los conceptos debe tener 5 preguntas correctas o más.

#### **4.2 EJECUCIÓN DE SENSIBILIZACIÓN**

En primer lugar, el día 26 de agosto fueron colocados en las instalaciones de PUBLITERM los tres carteles para hacer la campaña de expectativa, de forma tal que todas las personas pudieran visualizarlos con facilidad; además se definió con la alta dirección el día sábado 21 de septiembre para llevar a cabo la presentación de sensibilización, que tendría lugar en la sede 2 de la empresa.

La presentación de la sensibilización inició con la reunión del personal en el primer piso de la bodega (Ver imagen 2).; después los participantes firmaron un listado de asistencia (Ver Anexo 13)., seguido de esto se realizó la presentación de las temáticas propuestas, y finalmente se hizo la evaluación (Ver anexo 14)., y fueron entregados el folleto y boletín como material de apoyo.

Imagen 2. Evidencia sensibilización personal

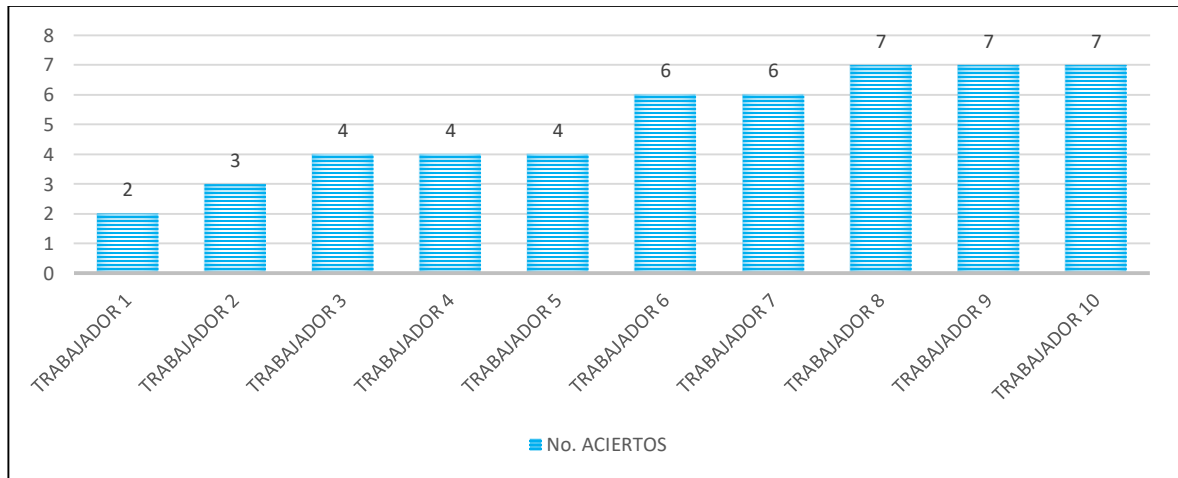


### 4.3 RESULTADOS DE SENSIBILIZACIÓN

A la sensibilización asistieron 10 personas, al finalizar la evaluación se calificaron y se ponderaron los resultados de ésta, en la Gráfica 4., se muestran los aciertos que tuvo cada uno de los participantes en las preguntas referentes al SGC.

De acuerdo a la Gráfica 4., y teniendo en cuenta que se deben tener mínimo 5 respuestas correctas para considerar los conocimientos adquiridos se evidencia que el 50% del personal que participó en la sensibilización tuvo claridad en la temática (Ver Gráfica 5). Es importante reforzar las temáticas para asegurar que todos los trabajadores entiendan la importancia y el funcionamiento del SGC.

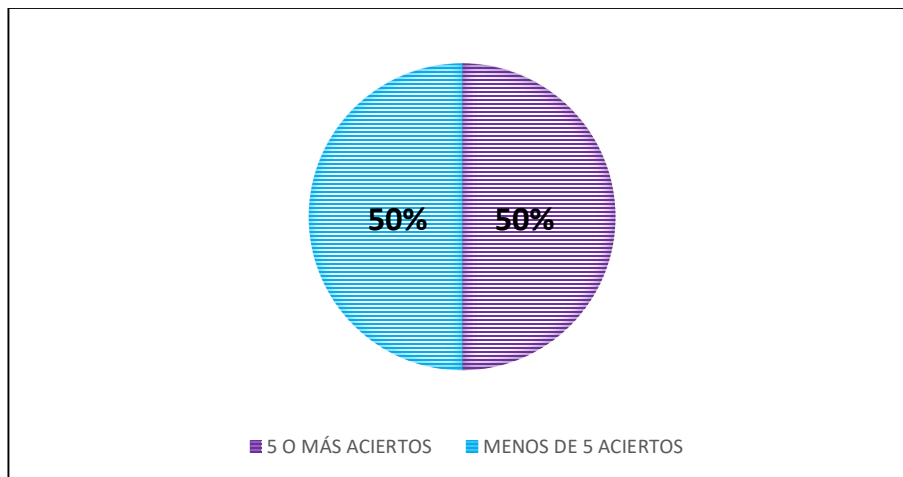
Gráfica 4. No. de aciertos por persona, evaluación sensibilización



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la evaluación de los aspectos sobre el desarrollo de la sensibilización, arroja un resultado positivo, sin embargo, cabe resaltar que se puede mejorar la explicación. En la Tabla 6., se muestran las calificaciones obtenidas en cada pregunta.

Gráfica 5. Resultados en porcentaje, evaluación sensibilización



Fuente: elaboración propia

Durante la jornada se observó que el personal estuvo atento a la exposición, sin embargo, la temática resultó ser compleja para los asistentes; el lugar no era adecuado para la presentación debido a que al ser una bodega muy grande el sonido se dispersó y no hubo una participación activa por parte de los trabajadores.

Tabla 6. Resultados desarrollo sensibilización

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	10	0	0
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	8	2	0
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	9	1	0
4. La explicación de los temas fue:	5	5	0
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	9	1	0

Fuente: elaboración propia

## **5. FORMACIÓN DEL PERSONAL**

La formación tiene como objetivo que el personal de PUBLITERM adquiera los conocimientos mínimos para la implementación del SGC, y de esta manera garantizar su correcto funcionamiento.

### **5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN**

Se programa para el día sábado 05 de octubre una charla con un experto en calidad, y a través de una presentación de diapositivas elaboradas con la herramienta ofimática de Power Point (Ver Anexo 15), se tratarán los siguientes temas:

- Refuerzo de los puntos errados en la evaluación de sensibilización y socialización de resultados.
- Que es un sistema de gestión de calidad y la normatividad ISO 9001:2015.
- Terminología básica referente a la implementación.
- Principios de calidad.
- Formas verbales de la norma NTC-ISO 9001:2015
- Los capítulos que conforman la norma.
- Ciclo PHVA.
- Estructura documental.

Al final de la charla se realizará una evaluación para medir la aprehensión del conocimiento que tuvieron los trabajadores, utilizando el formato (FM-002-GR); esta evaluación está compuesta de 3 preguntas de selección múltiple, 1 pregunta abierta y 4 preguntas de falso y verdadero, para un total de 8 preguntas que tendrán el mismo valor al momento de la calificación. Para considerar que una persona tuvo aprehensión del conocimiento deberá tener 5 preguntas correctas.

### **5.2 EJECUCIÓN DE FORMACIÓN**

El sábado 5 de octubre del 2019, en las instalaciones de PUBLITERM se llevó acabo la reunión de formación, a la cual asistieron 12 trabajadores, que tuvo lugar en el primer piso de la bodega como se evidencia en la Imagen 3.



La charla fue liderada por la ingeniera Milena Rojas auditora interna quien abordó cada una de las temáticas descritas anteriormente y propició la participación mediante un esquema de incentivos, dando chocolatinas por responder las preguntas de forma correcta.

La presentación de las temáticas tuvo una duración de aproximadamente una hora y para mayor comprensión de estas, se utilizaron ejemplos reales de la cotidianidad en la empresa y en la vida personal. Por otro lado, se reforzaron los puntos de la evaluación de sensibilización con el fin de cerciorarse de que las falencias observadas fueran superadas y se socializaron los resultados obtenidos en esta primera etapa.

Imagen 3. Evidencia formación personal

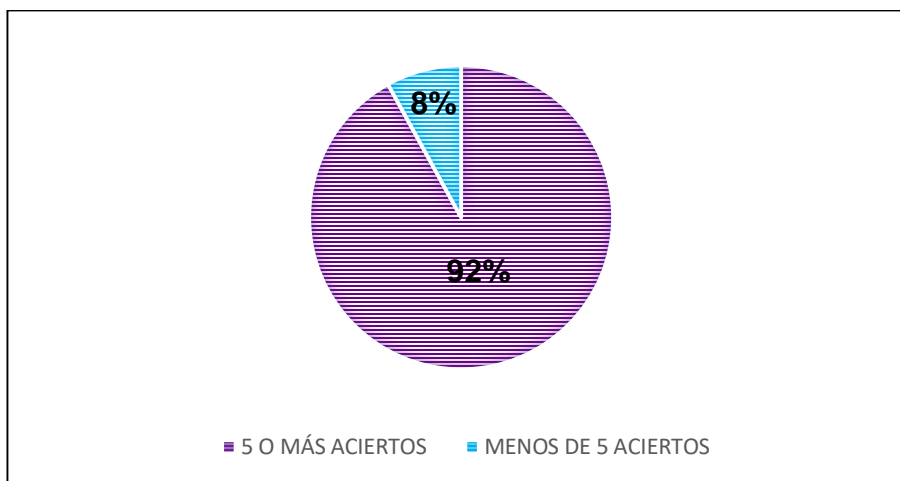


Al finalizar la reunión de formación se pasa el listado de asistencia (Ver Anexo 16), se entrega la evaluación de formación y se da un tiempo de 5 minutos para su desarrollo (Ver Anexo 17).

### 5.3 RESULTADOS DE FORMACIÓN

Para la aprobación de la evaluación es necesario tener 5 o más respuestas correctas, como se indica en la metodología; en la Gráfica 6., se muestra que el 92% de los evaluados obtuvo una calificación igual o superior a 5, esto indica que solo una persona no aprobó la evaluación; lo que demuestra que los participantes adquirieron los conocimientos de la forma esperada cumpliendo el objetivo de la formación.

Gráfica 6. Resultados porcentaje, evaluación formación



Fuente: elaboración propia

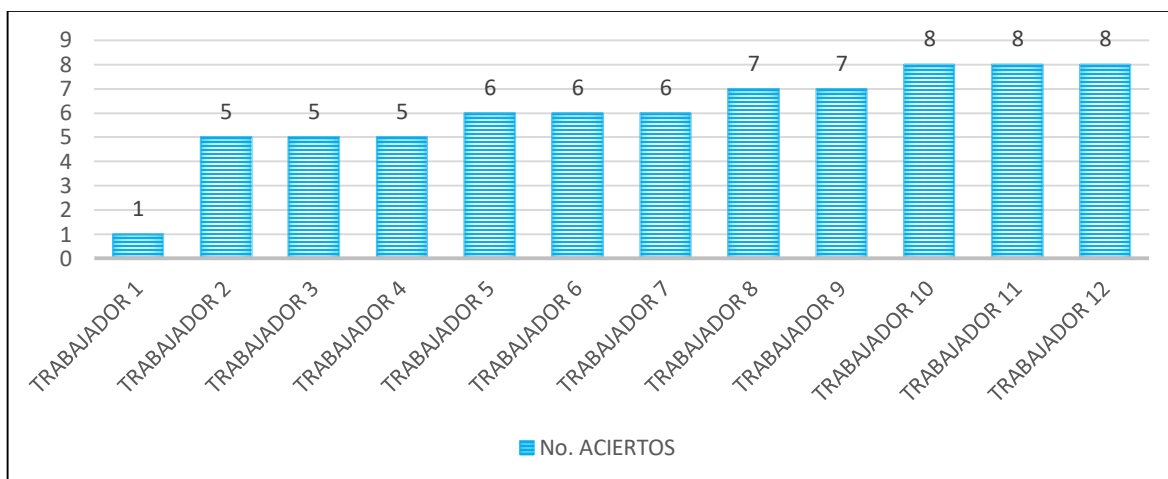
En la Gráfica 7., se observa el número de aciertos que tuvo cada uno de los asistentes a la charla de formación, mostrando un balance positivo puesto que la mayoría de los participantes tuvieron máximo dos errores en la prueba.

La percepción de los participantes hacia el expositor y el desarrollo de la charla en general fue excelente, en la Tabla 7., se muestran los resultados que se obtuvieron para el desarrollo de la formación.

Durante la ejecución de la charla, se prueba que el método de incentivos si aumenta la participación de las personas y se observó que el comportamiento y atención fue mucho mayor en comparación con la sensibilización, debido a que la expositora tiene amplia experiencia en el tema y en el manejo de personal operativo; además el uso de ejemplos como medio explicativo contribuyo a adquirir los conocimientos puesto que las personas se sintieron identificadas con estos y facilito la comprensión de los temas.

Otro resultado positivo es que los trabajadores muestran interés en el SGC y están dispuestos al cambio, lo que facilita la implementación del sistema y denota compromiso con la organización.

Gráfica 7. No. de aciertos por persona, evaluación formación



Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Resultados desarrollo formación

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	12	0	0
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	8	4	0
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	9	3	0
4. La explicación de los temas fue:	8	4	0
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	10	2	0

Fuente: elaboración propia

## 6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

En el desarrollo de este capítulo se explica en qué consisten los procesos que intervienen para llevar a cabo la misión de PUBLITERM, y las actividades que componen a cada uno de ellos. Se describirán los procesos según la estructura establecida en el mapa de procesos.

Todas las caracterizaciones de los procesos pueden ser consultadas en el manual de calidad (Ver Anexo 18).

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

Dentro de estos procesos, solo se encuentra el proceso de planeación estratégica descrito en la caracterización (SG-002-GR); en el cual se diseñan, elaboran y actualizan la misión, visión, objetivos, políticas, valores, organigrama y el mapa de procesos; también en este proceso se evalúan los factores internos y externos que puedan afectar a la empresa, para establecer planes y acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos.

Además, en el proceso de planeación estratégica se determina la distribución de los recursos disponibles, se estudian posibles inversiones y se realiza seguimiento a todos los planes, decisiones y acciones tomadas para el cumplimiento de los objetivos.

Es importante destacar que la responsabilidad de éste proceso recae en la alta dirección, que para el caso de PUBLITERM se compone del Gerente General y el Jefe Administrativo.

### 6.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Entre ellos se destacan los macro procesos de producción y logística, estos son considerados como la razón de ser de la empresa y están a cargo del Jefe Administrativo y de los Operarios. A continuación, se hará una breve explicación de ellos.

**6.2.1 Macroproceso de producción.** Contempla todos los procesos necesarios para la transformación de la materia prima en productos terminados, en el Diagrama 2., se muestra cada uno de ellos.

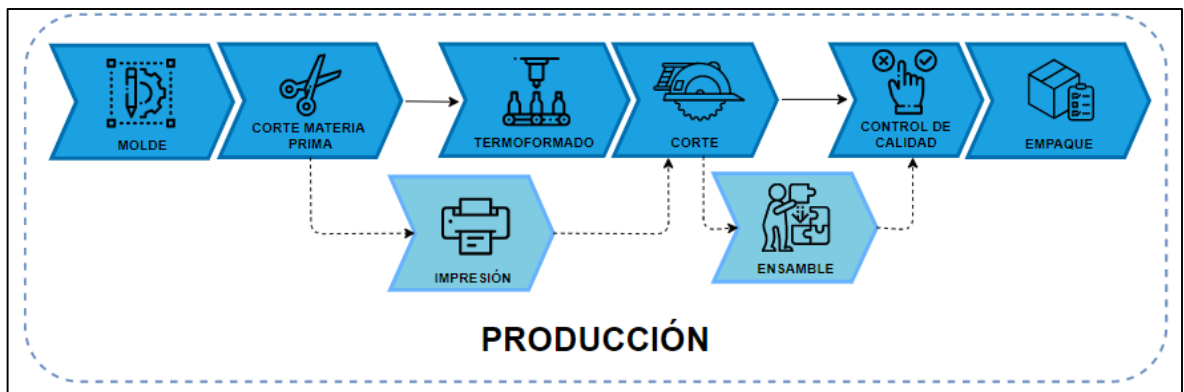
En PUBLITERM se identifican 5 líneas de producto que son: blíster, empaque de alimentos, exhibición, impresión y cunas de producto.

Para iniciar el proceso de transformación es necesario contar con un molde específico para cada producto, a continuación, se debe cortar la materia prima, termoformar, cortar las piezas, hacer un control de calidad y finalmente empacar.

Para la impresión de etiquetas o cualquier otro elemento, se corta la materia prima, se imprime y se cortan las piezas, y es importante tener en cuenta que si la impresión es complemento de otro producto deberá ser ensamblada a este. Por otro lado, cuando se hace blíster es necesario ensamblar el cartón proporcionado por el cliente con la cuna de producto.

Este proceso se encuentra de manera detallada en la caracterización (SG-003-PD).

Diagrama 2. Macroproceso de producción



Fuente: elaboración propia

**6.2.1.1 Molde.** Este proceso comienza con la elaboración de un modelo en madera como se muestra en la Imagen 4., posterior a eso se hace una prueba de termoforado para verificar que la estructura de este es la correcta. Cuando se confirma que el modelo es el adecuado se fabrican piezas que serán resinadas para conformar el molde que se utilizará en el proceso de termoforado (Ver Imagen 5).

Imagen 4. Modelo de madera



**6.2.1.2 Corte de materia prima.** Los proveedores entregan la materia prima en rollos según especificaciones (longitud, peso, calibre, color), por esta razón para el proceso de termoformado es necesario que se corten láminas según las dimensiones del molde y en las cantidades requeridas (Ver Imagen 6); de igual manera en el proceso de impresión se requiere que el material este refilado, por lo tanto, es imprescindible cortarlo con una guillotina para dar esa precisión.

Imagen 5. Molde final en resina



Imagen 6. Corte materia prima



**6.2.1.3 Termoformado.** El proceso de termoformado inicia fijando el molde en la máquina que será utilizada para la operación, después de esto, se ubica la lámina en la máquina y se procede a termoformar las piezas accionándola. (Ver Imagen 7).

**6.2.1.4 Impresión.** La impresión consiste en estampar caracteres, imágenes u otros en algún material (plástico, cartón, papel); en PUBLITERM este proceso se

hace especialmente para la obtención etiquetas como se puede observar en la Imagen 8.

Imagen 7. Termoformado



Imagen 8. Etiqueta plástica



**6.2.1.5 Corte.** Una vez que la lámina está termoformada, se debe seleccionar el troquel que se adapte a la forma (Ver Imagen 9), posterior a esto se troquela para eliminar la rebaba y obtener las piezas por unidad. Para el caso de la salida de la impresión también se corta para obtener unidades.

**6.2.1.6 Ensamble.** En este proceso se hace el blíster (Ver Imagen 10) que consiste en empacar un producto en una burbuja de plástico sellada con un cartón, esta burbuja se hace previamente en el termoformado y una vez finalizado el corte se pega al cartón. Este proceso también contempla la unión de las etiquetas con las piezas termoformadas cuando sea necesario.



Imagen 9. Troquel

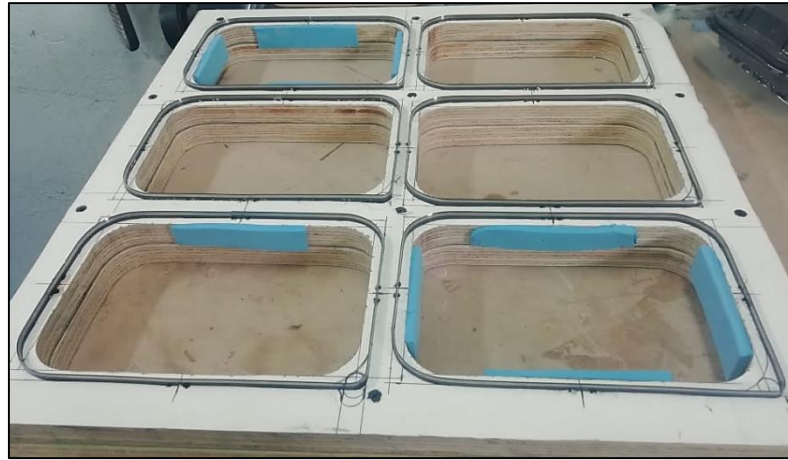


Imagen 10. Blíster



**6.2.1.7 Control de calidad.** Todos los productos terminados se verifican a través de la observación con el fin de identificar no conformidades, que para el caso de PUBLITERM pueden ser encontrar nata, calibre incorrecto, inconsistencias en el color entre otros; los productos que tengan inconformidades son separados y se disponen en lonas para retail. (Ver imagen 11).

**6.2.1.8 Empaque.** Finalmente, según el tamaño del producto terminado y la capacidad de la caja se cuentan y se guardan los productos, luego se sella la caja y se coloca el rótulo que contiene información de proveedor, cliente, dirección del cliente, ciudad del cliente, referencia del producto, cantidad, descripción del producto, número de lote fecha de producción orden de compra y cualquier otro dato que se requiera. (Ver Imagen 12).



Imagen 11. Control de calidad



Imagen 12. Rótulo

		NOMBRE DEL PROVEEDOR: JHON BERMUDEZ/ PUBLITERM	
CLIENTE	Belleza Express S.A.		
DIRECCIÓN	Calle 36 # 134 – 201 Km 6 Vía Jamundí		
CIUDAD	Cali		
REFERENCIA DEL PRODUCTO	0068381	CANTIDAD	1.500
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	BURBUJA FRESTYLE ENCRESPADOR	N° DE LOTE	190910
FECHA DE PRODUCCIÓN	21 DE SEPTIEMBRE DE 2019	ORDEN DE COMPRA	98-OCB-00005246

**6.2.2 Macroproceso de logística.** Este macro proceso es responsabilidad del Jefe Administrativo y lo conforman los procesos de almacenamiento y distribución como se muestra en el Diagrama 3., su finalidad es llevar los productos terminados al cliente según los plazos acordados. En la caracterización (SG-004-LG) se describe este proceso.

Diagrama 3. Macroproceso de logística



Fuente: elaboración propia

**6.2.2.1 Almacenamiento.** Una vez empacados los productos terminados, se almacenan en cajas en el primer piso de la bodega, estas cajas se ordenan según el destino y la fecha de entrega desde la más próxima hasta la más lejana. (Ver Imagen 13). El desperdicio y los productos no conformes almacenados en lonas se apilan en un estante ubicado en el primer piso de la bodega.

Imagen 13. Almacén



**6.2.2.2 Distribución.** La distribución se maneja de 2 formas diferentes según la preferencia del cliente, recoger el pedido en las instalaciones de PUBLITERM o recibirlo en sus instalaciones.

Si el cliente desea recoger el pedido deberá acercarse a las instalaciones de PUBLITERM, de acuerdo la fecha y hora de entrega pactada previamente o puede informar la autorización de entrega a un tercero (empresa de mensajería); si por el contrario el cliente quiere recibir el pedido en sus instalaciones, se evalúa la ubicación del cliente y el volumen de pedido, en caso de estar ubicados en la ciudad de Bogotá y ser un pedido de máximo 8 cajas, la entrega se hace con el vehículo de la empresa; si el pedido supera las 8 cajas o el cliente se encuentra ubicado fuera de la ciudad de Bogotá el despacho se hace a través de una empresa de mensajería.

### 6.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo son necesarios para el correcto funcionamiento de la operación, el principal responsable de estos procesos es el Jefe Administrativo; entre ellos se incluyen los procesos de compras, talento humano, administrativo financiero, comercial, aseguramiento de la calidad y mantenimiento.

**6.3.1 Compras.** Este proceso está especificado en la caracterización (SG-005-CP). Se identifica la necesidad de cantidad y especificaciones del material o servicio, se buscan los posibles proveedores y se evalúan de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa (calidad, precio, cumplimiento, entre otros)

para seleccionar el mejor proveedor y finalmente generar una orden de compra. En caso de que el material o servicio no sea conforme, se deben hacer las respectivas reclamaciones y/o devoluciones al proveedor.

**6.3.2 Talento humano.** Este proceso incluye la selección, contratación, inducción, capacitación, pago y bienestar del personal vinculado con la empresa. En la caracterización (SG-006-TH) se explica éste proceso. Es importante resaltar que el proceso de selección de PUBLITERM se hace por medio de una temporal, quienes publican la vacante y preseleccionan a los posibles candidatos, siendo potestad de PUBLITERM la contratación.

**6.3.3 Administrativo financiero.** En este proceso se decide cómo serán distribuidos los recursos de la organización, se lleva el control contable de la empresa, se hace la medición seguimiento y control de los indicadores y se generan los reportes y documentos para la alta gerencia. Para ver de manera detallada este proceso véase la caracterización (SG-007-AF).

**6.3.4 Comercial.** En este proceso se hace la identificación de los posibles clientes, se contactan para la presentación de la propuesta comercial, se hace la negociación y venta, y atención post venta.

Este proceso se encuentra delimitado en la caracterización (SG-008-CM).

**6.3.5 Aseguramiento de la calidad.** En la caracterización (SG-009-CD) se pueden ver las particularidades del proceso. En este proceso se verifica la conformidad de las materias primas y de los productos terminados, además de hacer las labores necesarias para la implementación y mantenimiento del SGC.

**6.3.6 Mantenimiento.** En este proceso se contemplan todas las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de todas las maquinas, equipos e infraestructura para asegurar el correcto funcionamiento e integridad de los mismos. En la caracterización (SG-015-MT) se observan los detalles del proceso.

## 7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL


En este capítulo se describe la estructura documental del SGC necesaria para PUBLITERM.

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y el plan de implementación, se determina la documentación pertinente para el SGC en la empresa.

En el Cuadro 4., se muestra el listado maestro de documentos y registros que incluye toda la documentación pertinente para el SGC de PUBLITERM, en este se identifican por procesos los manuales, procedimientos, instructivos y los formatos y/o registros; con su respectivo código, nombre, versión, fecha de aprobación y el medio de distribución (impreso o magnético); cada proceso tiene un color que corresponde al color asignado en el mapa de procesos.

Este listado maestro (FM-005-CD) también se encuentra incluido en el manual de calidad de la empresa.

Cuadro 4. Listado maestro de documentos y registros.

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y RESGITROS			CÓDIGO: FM-005-CD	
					VERSIÓN: 00	
					FECHA: 17-09-2019	
PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO	
PARA TODOS LOS PROCESOS	<b>FORMATOS</b>					
	FM-001-GR	Formato de asistencia	00	27-08-2019	Impreso	
	FM-007-GR	Acta de reunión	00	09-10-2019	Impreso	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	<b>PROCEDIMIENTOS</b>					
	PR-002-GR	Procedimiento de planeación estratégica	00	08-10-2019	Magnético	
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>					
	FM-000-GR	Formato evaluación de sensibilización	00	27-08-2019	Impreso	
	FM-002-GR	Formato evaluación de formación	00	19-09-2019	Impreso	
	FM-004-GR	Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas	00	17-09-2019	Impreso	
	SG-000-GR	Política de calidad	00	30-08-2019	Impreso	
	SG-001-GR	Plan de acción para el cumplimiento de objetivos	00	30-08-2019	Impreso	
	SG-002-GR	Caracterización del proceso de planeación estratégica	00	27-09-2019	Impreso	
	SG-010-GR	Plan de acción para abordar riesgos y oportunidades	00	16-10-2019	Impreso	

Cuadro 4. (Continuación)

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO
PRODUCCIÓN	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-003-PD	Procedimiento de molde	00	08-10-2019	Magnético
	PR-004-PD	Procedimiento de corte de materia prima	00	08-10-2019	Magnético
	PR-005-PD	Procedimiento de impresión	00	02-10-2029	Magnético
	PR-006-PD	Procedimiento de termoformado	00	08-10-2019	Magnético
	PR-007-PD	Procedimiento de corte	00	08-10-2019	Magnético
	PR-008-PD	Procedimiento de ensamble	00	01-10-2019	Magnético
	PR-009-PD	Procedimiento de control de calidad	00	08-10-2019	Magnético
	PR-010-PD	Procedimiento de empaque	00	08-10-2019	Magnético
	<b>INSTRUCTIVOS</b>				
	IS-000-PD	Ins. de uso máquina de termoformado madera	00	13-10-2019	Impreso
	IS-001-PD	Instructivo de uso de guillotina	00	13-10-2019	Impreso
	IS-002-PD	Instructivo de uso de máquina de impresión	00	12-10-2019	Impreso
	IS-003-PD	Ins. de uso de máquina de termoformado estándar	00	13-10-2019	Impreso
	IS-004-PD	Ins. de uso de máquina de termoformado m y h	00	12-10-2019	Impreso
	IS-005-PD	Instructivo de uso de troqueladora de rodillo	00	13-10-2019	Impreso
	IS-006-PD	Instructivo de uso de troqueladora de golpe	00	13-10-2019	Impreso
	IS-007-PD	Instructivo de uso de troqueladora de quijada	00	13-10-2019	Impreso
	IS-008-PD	Instructivo de máquina de engomado	00	13-10-2019	Impreso
	IS-009-PD	Instructivo de máquina de sellado	00	13-10-2019	Impreso
<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>					
FM-006-PD	Formato de no conformidades por proceso productivo	00	09-10-2019	Impreso	
FM-008-PD	Orden de producción	00	09-10-2019	Impreso	
FM-009-PD	Planilla de productividad	00	09-10-2019	Impreso	
FM-010-PD	Formato de no conformidades consolidado	00	09-10-2019	Impreso	
SG-003-PD	Caracterización del proceso de producción	00	27-09-2019	Impreso	
LOGÍSTICA	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-012-LG	Procedimiento de almacenamiento	00	03-10-2019	Magnético
	PR-013-LG	Procedimiento de distribución	00	07-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-014-LG	Lista de verificación entrada materiales	00	09-10-2019	Impreso
	FM-015-LG	Inventario de materiales	00	09-10-2019	Impreso
	FM-016-LG	Inventario de moldes	00	09-10-2019	Magnético
	FM-017-LG	Formato de entrega de mercancía	00	10-10-2019	Impreso
SG-004-LG	Caracterización del proceso de logística	00	27-09-2019	Impreso	
COMPRAS	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-014-CP	Procedimiento de compras	00	08-10-2019	Magnético
	PR-015-CP	Proc. de selección y evaluación de proveedores	00	18-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-018-CP	Formato de solicitud de pedido	00	10-10-2010	Impreso
	FM-019-CP	Formato selección de proveedores	00	09-10-2019	Magnético
	FM-020-CP	Evaluación de desempeño de proveedores	00	09-10-2019	Magnético
SG-005-CP	Caracterización del proceso de compras	00	27-09-2019	Impreso	
TALENTO HUMANO	<b>MANUALES</b>				
	MN-000-TH	Manual de funciones	00	22-10-2019	Impreso
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-016-TH	Procedimiento de selección de personal	00	08-10-2019	Magnético
	PR-017-TH	Procedimiento de inducción	00	08-10-2019	Magnético
	PR-018-TH	Procedimiento de capacitación	00	08-10-2019	Magnético
	PR-019-TH	Procedimiento de nómina	00	07-10-2019	Magnético
	PR-020-TH	Procedimiento de evaluación de desempeño	00	15-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-021-TH	Formato de novedades de nómina	00	10-10-2019	Impreso
FM-024-TH	Evaluación de desempeño de trabajadores	00	08-10-2019	Magnético	
SG-006-TH	Caracterización del proceso de talento humano	00	27-09-2019	Impreso	
SG-014-TH	Plan de capacitación	00	15-10-2019	Magnético	

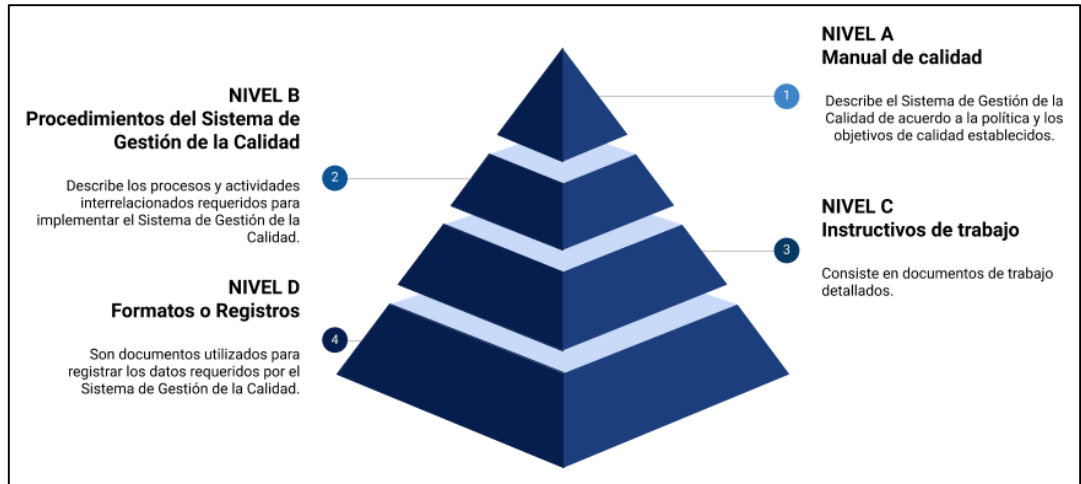
Cuadro 4. (Continuación)

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO
COMERCIAL	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-021-CM	Procedimiento comercial	00	01-10-2019	Magnético
	PR-022-CM	Procedimiento satisfacción del cliente	00	01-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-022-CM	Formato de orden de compra	00	10-10-2019	Impreso/Magnético
	FM-025-CM	Lista de ventas	00	10-10-2019	Magnético
	FM-026-CM	Formato encuesta de satisfacción del cliente	00	10-10-2019	Impreso
	SG-007-CM	Caracterización del proceso comercial	00	27-09-2019	Impreso
ADMIN-FINANCIERO	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-023-AF	Procedimiento administrativo	00	09-10-2019	Magnético
	PR-024-AF	Procedimiento de tesorería	00	08-10-2019	Magnético
	PR-025-AF	Procedimiento de presupuesto	00	08-10-2019	Magnético
	PR-026-AF	Procedimiento de cartera	00	09-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-003-AF	Matriz de comunicaciones	00	27-08-2019	Impreso
	FM-028-AF	Listado seguimiento de cuentas por pagar	00	11-10-2019	Magnético
FM-029-AF	Listado de seguimiento de cuentas por cobrar	00	10-10-2019	Magnético	
SG-008-AF	Caracterización del proceso administrativo financiero	00	27-09-2019	Impreso	
ASEG. DE LA CALIDAD	<b>MANUALES</b>				
	MN-001-CD	Manual de calidad	00	14-10-2019	Impreso
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-000-CD	Procedimiento de elaboración y control de documentos y registros	00	29-09-2019	Magnético
	PR-001-CD	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	00	17-10-2019	Magnético
	PR-027-CD	Procedimiento de calidad	00	11-10-2019	Magnético
	PR-029-CD	Procedimiento de auditoría interna	00	18-10-2019	Magnético
	PR-028-CD	Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	00	18-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-023-CD	Matriz legal	00	19-10-2019	Impreso
	FM-030-CD	Ficha técnica de indicadores	00	11-10-2019	Magnético
	FM-031-CD	Formato de planificación de cambios	00	09-10-2019	Impreso
	FM-032-CD	Formato de solicitud de creación o modificación de documentos	00	29-09-2019	Impreso
	FM-033-CD	Acciones preventivas y correctivas	00	18-10-2019	Magnético
	SG-009-CD	Caracterización del proceso de aseguramiento de la calidad	00	27-09-2019	Impreso
	SG-011-CD	Programa anual de auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético
SG-012-CD	Plan de auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético	
SG-013-CD	Listado de verificación auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético	
MANTTO.	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-011-MT	Procedimiento de mantenimiento	00	08-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-011-MT	Cronograma de mantenimiento preventivo	00	09-10-2019	Magnético
	FM-012-MT	Formato de mantenimiento preventivo	00	09-10-2019	Impreso
FM-013-MT	Formato de mantenimiento correctivo	00	09-10-2019	Impreso	
SG-015-MT	Caracterización del proceso de mantenimiento	00	27-09-2019	Impreso	

Fuente: elaboración propia

La estructura documental esta ordenada jerárquicamente tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3. Jerarquía típica de la documentación del SGC



Fuente: elaboración propia con base en INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. GTC-ISO/TR 10013. Bogotá D.C.:2002. p.14.

A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de los niveles jerárquicos de la estructura documental diseñada para la empresa.

## 7.1 MANUALES

Según la estructura documental se establece como primer nivel el manual de calidad, sin embargo, para establecer los roles y responsabilidades en la organización es necesario elaborar un manual de funciones.

**7.1.2 Manual de calidad.** Este documento contiene el contexto de la empresa, el marco estratégico de la organización, las generalidades del SGC, las caracterizaciones de los procesos, la matriz legal y el listado maestro de documentos y registros. (Ver Anexo 18).

**7.1.3 Manual de funciones.** En este manual se definen los descriptivos de todos los cargos que funcionan en la organización (Ver Anexo 19).

## 7.2 PROCEDIMIENTOS

En estos procedimientos se describe la forma en la que se deben llevar a cabo las actividades. Para PUBLITERM se elaboran los procedimientos correspondientes a

los procesos presentes en el mapa de procesos y los procedimientos referentes al SGC.

#### **7.2.1 Procedimiento para elaboración y control de documentos y registros.**

En este procedimiento se define la forma en la que se van a crear, identificar, modificar, distribuir y controlar los documentos y registros pertenecientes al SGC (Ver Anexo 20).

#### **7.2.2 Procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora.**

Se establecen las metodologías para determinar las causas de las no conformidades y la manera en la que estas deben ser tratadas estableciendo las acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora (Ver Anexo 21).

**7.2.3 Procedimiento de auditoría interna de calidad.** En este se definen, los criterios para la planeación y las actividades necesarias para hacer una auditoría interna en PUBLITERM según la norma NTC-ISO 19011:2011 (Ver Anexo 22).

**7.2.4 Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes.** Este procedimiento describe como se debe disponer de los productos, materiales y todas las salidas no conformes de los diferentes procesos (Ver Anexo 23).

**7.2.5 Procedimiento de selección y evaluación de proveedores.** En este procedimiento se establece el método y los criterios de selección para los proveedores y la manera en la que se evalúa su desempeño (Ver Anexo 24).

### **7.3 INSTRUCTIVOS**

Los instructivos contienen el paso a paso de actividades específicas. Para PUBLITERM se crean instructivos para el uso de todas las máquinas utilizadas en el proceso productivo.

### **7.4 REGISTROS**

Los registros se elaboran según la necesidad de la empresa y sirven para llevar la trazabilidad y recolectar información de los procesos para la toma de decisiones; además como evidencia del cumplimiento de algunos requisitos de la norma. Para PUBLITERM se diseñaron 34 registros, 1 en el proceso de planeación estratégica, 7 correspondientes al proceso productivo, 4 del proceso de logística, 3 pertenecientes al proceso de compras, 2 útiles para el proceso de talento humano, 4 referentes al proceso comercial, 3 para el proceso administrativo financiero, 9 utilizados en el proceso de calidad y 2 aplicables a todos los procesos.



## 8. INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo a los objetivos de calidad planteados para la empresa y como requisito de la norma NTC-ISO 9001:2015 se debe hacer medición y control de todos los procesos; por esta razón se proponen 11 indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad y el desempeño de los procesos.

Cada uno de los indicadores se explica según la ficha técnica (FM-030-CD), que contiene los siguientes elementos:

- Nombre del indicador: es una palabra o conjunto de palabras utilizadas para identificar el indicador.
- Objetivo de calidad: el indicador pretende medir el cumplimiento de este objetivo.
- Proceso que mide: es el proceso con el que está relacionado el indicador según el mapa de procesos.
- Descripción: es una breve explicación que muestra en que consiste el indicador.
- Responsable de la medición: es la persona encargada de recopilar la información y ejecutar la fórmula del indicador.
- Unidad de medida: es la unidad en la que será medido el indicador (porcentaje, unidades, unidades monetarias y otros).
- Fuente de información: son todos los documentos, registros y demás fuentes que proporcionan la información necesaria para el cálculo del indicador.
- Línea base: son los datos históricos que se utilizan como punto de partida para establecer la meta.
- Crecimiento anual: representa el valor del incremento anual que debe tener el indicador para alcanzar la meta.
- Meta: es el valor deseado para el indicador en un periodo de tiempo (t).
- Frecuencia de medición: es la constancia con la que se debe medir el indicador definida en periodos de tiempo (mensual, semestral, anual).
- Fórmula para calcular el indicador: es la expresión matemática utilizada para el cálculo del indicador.

A continuación, se muestran los indicadores diseñados para PUBLITERM con sus respectivas fichas técnicas.

## 8.1 INDICADOR DE PORTAFOLIO

En el Cuadro 5., se observa la ficha técnica del indicador de portafolio; actualmente PUBLITERM no fabrica productos con materiales que reduzcan el impacto ambiental, por lo que no existen datos históricos para establecer la línea base y el objetivo es incorporar poco a poco materias primas que ayuden a reducir el impacto ambiental y puedan termoformarse al igual que el plástico.

Cuadro 5. Ficha técnica, indicador de portafolio

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Portafolio
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas eco-amigables.
<b>PROCESO:</b>	Planeación estratégica
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador muestra el porcentaje de productos que se elaboran con materias primas que contribuyen a la reducción del impacto ambiental frente al total de productos elaborados en PUBLITERM.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Portafolio de productos
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
0%	8%
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Para el 2024 conformar el 40% del portafolio con productos que contribuyen a la disminución del impacto ambiental	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. referencias eque reducen el impacto ambiental}}{\text{No. total de referencias}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

## 8.2 INDICADOR AUMENTO DE CLIENTES

Durante el último año se evidencia que PUBLITERM no ha capturado nuevos clientes, razón por la cual la línea base es 0 y es necesario que mediante las estrategias planteadas se busquen y obtengan nuevos clientes.

En el Cuadro 6., se muestra la ficha técnica del indicador que mide la presencia de marca.

Cuadro 6. Ficha técnica, indicador de aumento de clientes

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Aumento de clientes
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Obtener nuevos clientes
<b>PROCESO:</b>	Planeación estratégica/comercial
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento con respecto a la meta de obtener 5 nuevos clientes.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Listado de clientes
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
0%	50%
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Para el año 2021 obtener cinco nuevos clientes	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de clientes nuevos}}{5} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

### 8.3 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO EN ENTREGAS

No hay registros para establecer una línea base para este indicador, pero lo ideal es que todas las entregas se realicen en el plazo acordado, por lo que se plantea una meta del 100%; se debe hacer una primera medición para establecer la línea base y ajustar la meta en caso de ser necesario; en el Cuadro 7. Se muestra la ficha técnica del indicador.

### 8.4 INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

La empresa ha definido un valor de referencia para la productividad, del troquelado y termoformado. En la Tabla 8., se muestran estos datos.

Tabla 8. Productividad referencia

<b>PROCESO</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
Termoformado	500 láminas/día
Corte (Troquelado)	1.000 láminas/día

Fuente: elaboración propia

Para calcular este indicador se debe hallar en primer lugar el valor de la productividad diaria con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{No. unidades producidas}}{\text{Cantidad de horas hombre}} * 100\%$$

Cuadro 7. Ficha técnica, indicador cumplimiento en entregas

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Cumplimiento en entregas
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.
<b>PROCESO:</b>	Logística
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador muestra el porcentaje de los pedidos que son entregados a tiempo, según el plazo acordado con los clientes.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Formato de entrega de mercancía (FM-017-LG) Formato de orden de compra (FM-022-CM)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	N/A
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
100%	Trimestral
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de pedidos entregados en el plazo pactado}}{\text{No. total de pedidos recibidos}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

Con esta información se establece un promedio mensual de todos los trabajadores por proceso y con este dato se hace el cálculo del crecimiento de la productividad.

No está definida la línea base debido a que para establecer el valor de referencia de la productividad se utilizaron los datos del último mes y estos no pueden ser utilizados a su vez para obtener el valor promedio. Por otro lado, no se ha determinado una productividad de referencia para los demás procesos ya que no se tiene información sobre estos.

La medición del indicador debe hacerse por proceso; es necesario actualizar la meta una vez esté definido el valor de referencia de los otros procesos y se realicen las primeras mediciones.

En el Cuadro 8., se observa la ficha técnica propuesta para este indicador.

## 8.5 INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Se pretende que los resultados de la auditoria interna muestren un 80% de implementación, por esto la empresa tendrá un plazo de un año para corregir y tomar las acciones pertinentes para cumplir el 100% de los requisitos de la norma y así lograr la certificación del SGC; de igual manera después de certificada la empresa debe asegurarse de mantener este 100% y acogerse a las actualizaciones que puedan surgir.

Cuadro 8. Ficha técnica, indicador de productividad del personal

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Productividad del personal
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Aumentar la productividad del talento humano
<b>PROCESO:</b>	Producción
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador mide el crecimiento o disminución en la productividad promedio del personal por proceso con respecto a un valor de referencia.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Planilla de productividad (FM-009-PD)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	Mínimo 1,7%
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Para el año 2022 aumentar 5%	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{Productividad promedio} - \text{Productividad referencia}}{\text{Productividad referencia}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

El crecimiento anual en este indicador no aplica debido a que a partir del 2020 es necesario que se mantenga en 100% para obtener y conservar la certificación. El único incremento esperado es el 20% restante después de la primera auditoria.

En el cuadro 9., se muestra la ficha técnica para este indicador.

La línea base se establece con los requisitos que se cumplían previo a la implementación según los datos del diagnóstico.

## 8.6 INDICADOR DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

En el Cuadro 10., se encuentra la ficha técnica correspondiente a este indicador es importante saber que hasta la fecha no se registran capacitaciones al personal de PUBLITERM y por esta razón la línea base es 0%. Lo adecuado es que todos los trabajadores de la empresa reciban mínimo una capacitación anual.

La empresa debe diseñar un plan de formación brindando capacitaciones que ayuden a mejorar o adquirir nuevas competencias en el personal que contribuyan al desarrollo de la labor de PUBLITERM.

El crecimiento anual para este indicador no se emplea debido a que la empresa debe asegurarse que todos los trabajadores tengan las competencias y conocimientos necesarios y actualizados; esto solo se obtiene mediante el 100% de cumplimiento para este indicador.

Cuadro 9. Ficha técnica, indicador implementación del SGC

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Implementación del SGC
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.
<b>PROCESO:</b>	Calidad
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador pretende mostrar el porcentaje de implementación de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Porcentaje (%)	Hallazgos auditoría interna
LÍNEA BASE	CRECIMIENTO ANUAL
8%	N/A
META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Para el 2020 tener el 100% de requisitos cumplidos	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$\frac{\text{No. de requisitos cumplidos}}{\text{No. total de requisitos}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 10. Ficha técnica, indicador formación del personal

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Formación del personal
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.
<b>PROCESO:</b>	Talento Humano
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador muestra la medida en que todo el personal recibió las capacitaciones planeadas.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Porcentaje (%)	Formato de asistencia (FM-001-GR)
LÍNEA BASE	CRECIMIENTO ANUAL
0%	N/A
META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Para el 2020 tener el 100%	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$\frac{\text{No. de apacitaciones realizadas}}{\text{No. capacitaciones planeadas}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

## 8.7 INDICADOR DE CALIDAD

No existe una línea base ya que no se llevaba un conteo de la cantidad de unidades no conformes ni del total de unidades producidas. En el Cuadro 11., está la ficha técnica propuesta para este indicador.

Cabe resaltar que lo ideal es tener 0% de no conformidades, pero lo que se espera es no tener más de un 2% de estas, ya que lograr 0% es una situación utópica.

Cuadro 11. Ficha técnica, indicador calidad

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Calidad de productos
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.
<b>PROCESO:</b>	Calidad
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador muestra el porcentaje de unidades no conformes en el proceso productivo
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Formato de no conformidades consolidado (FM-010-PD) Orden de compra (FM-022-CM)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	N/A
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Máximo 2%	Por orden de compra
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de unidades no conformes}}{\text{No. total de unidades producidas}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

## 8.8 INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la empresa, anteriormente no se había evaluado la satisfacción del cliente, por tal motivo no existe información previa para establecer una línea base. Después de obtener los primeros datos de las encuestas de satisfacción y las PQRS se debe indicar la línea base y actualizar la meta según los resultados en caso de que estos sean superiores o iguales a 90%.

El crecimiento anual no aplica porque el nivel de satisfacción del cliente debe mantenerse constante en mínimo 90%, pero se debe tener en cuenta que lo ideal es trabajar para obtener un porcentaje superior. En el Cuadro 12. Se muestra la ficha técnica del indicador.

## 8.9 INDICADOR DE PROVEEDORES

La evaluación de proveedores no existía en PUBLITERM, por lo que no hay datos anteriores que definan la línea base. En el Cuadro 13., se observa la ficha técnica planteada para este indicador.

No se espera un crecimiento anual ya que todos los proveedores contratados en PUBLITERM deben aprobar la evaluación de desempeño de lo contrario se reducirá su porcentaje de participación en el pedido o se suspenderá la compra.

Cuadro 12. Ficha técnica, indicador de satisfacción del cliente

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Satisfacción del cliente
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.
<b>PROCESO:</b>	Comercial
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador permite a la empresa conocer en qué grado las necesidades y expectativas de los clientes fueron cumplidas.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Encuesta de satisfacción (FM-026-CM) Formato de PQRS (FM-027-CM)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	N/A
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Para el año 2020 tener 90%	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. total de clientes}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

## 8.10 INDICADOR DE UTILIDAD

Para establecer la línea base de este indicador se utilizaron la utilidad neta del año 2018 como U.N año actual y como U.N del año base la utilidad neta del año 2017.

En el Cuadro 14., se observa la ficha técnica correspondiente para este indicador

## 8.11 INDICADOR DE MANTENIMIENTO

Debido a que en la empresa no se había considerado la realización de mantenimientos preventivos, no es posible establecer una línea base para el indicador. En el Cuadro 15., se observa la ficha técnica planteada para este indicador.



Cuadro 13. Ficha técnica, indicador de proveedores

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Evaluación de proveedores
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.
<b>PROCESO:</b>	Compras
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este indicador busca identificar el porcentaje de proveedores que aprueban la evaluación de desempeño de proveedores
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Evaluación de desempeño de proveedores (FM-020-CP)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	N/A
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
100%	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de proveedores que aprueban la evaluación}}{\text{No. total de proveedores}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 14. Ficha técnica, indicador de utilidad

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Utilidad
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Aumentar la rentabilidad de la organización.
<b>PROCESO:</b>	Administrativo Financiero
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	El objetivo de este indicador es comparar la utilidad neta del año inmediatamente anterior con el año que se evalúa
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Estados financieros anuales
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
9,7%	12%
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
12%	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{U. N. año a evaluar} - \text{U. N. año base}}{\text{U. N. año base}} * 100\%$	
U. N. = utilidad neta	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 15. Ficha técnica, indicador de mantenimiento

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Mantenimiento
<b>OBJETIVO DE CALIDAD:</b>	Cumplir las rutinas de mantenimiento
<b>PROCESO:</b>	Mantenimiento
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	El objetivo de este indicador es conocer el porcentaje de cumplimiento con respecto al cronograma de mantenimiento preventivo.
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>	Jefe Administrativo

<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Porcentaje (%)	Cronograma de mantenimiento (FM-011-MT) Formato de mantenimiento preventivo (FM-012-MT)
<b>LÍNEA BASE</b>	<b>CRECIMIENTO ANUAL</b>
No hay mediciones previas	N/A
<b>META</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
100%	Anual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
$\frac{\text{No. de mantenimientos ejecutados}}{\text{No. total de mantenimientos programados}} * 100\%$	

Fuente: elaboración propia

## **9. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**

Para la implementación del SGC, se realizó un plan con las actividades necesarias para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 (Ver Anexo 8).

En conjunto con todos los miembros de la organización (alta dirección y niveles operativos), se trabajó para lograr el cumplimiento de todas las actividades propuestas en el plan de implementación. El día 22 de octubre se culminaron todas las actividades propuestas en el plan, y se dio aprobación por parte de la alta dirección.

### **9.1 DIFICULTADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

A continuación, se describen los factores que no facilitaron la implementación del SGC en PUBLITERM:

- La alta dirección no tiene conocimientos en calidad, y específicamente en la norma NTC-ISO 9001:2015.
- La alta dirección no tiene conocimientos administrativos por lo tanto la creación y dirección de la empresa se hacen de forma empírica.
- Poca disponibilidad de tiempo de la alta dirección.
- Ausencia del Gerente General en repetidas ocasiones.
- Resistencia al cambio por parte de los trabajadores, se evidencia desinterés.

### **9.2 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Cabe resaltar que la mayoría de las actividades descritas en el plan de implementación no se desarrollaron en las fechas planeadas; esto debido a que las personas responsables de las mismas, no contaron con el tiempo necesario en la fecha establecida, resultado de esto es que se terminaron dos días después de lo establecido en el plan (Ver Anexo 8).

A partir del día 15 de octubre, se inició con la explicación y entrega de los formatos, los días posteriores hasta el día 22 de octubre, se entregaron, explicaron y aprobaron los demás documentos pertinentes al SGC, en la Imagen 14., se muestra el momento en el que se divulgaron los formatos a los niveles operativos de la organización. En el Anexo 25 se encuentran algunos de los registros de procesos operacionales y de apoyo que soportan la implementación.

La explicación se llevó a cabo de manera individual y práctica, cada trabajador llenó los formatos que le correspondían según su actividad, con la información real de su proceso en conjunto con las autoras del presente trabajo y la alta dirección.

Imagen 14. Evidencia implementación documentos



Anteriormente en PUBLITERM al no tener información documentada no se podían controlar ni medir los procesos; lo que generaba muchos errores y reprocesos innecesarios, a continuación, se describe la mejora que tuvo cada uno de los procesos con la implementación del SGC.

**9.2.1 Planeación estratégica.** Debido a la forma empírica en la que funcionaba PUBLITERM, no existía un direccionamiento estratégico que permitiera conocer la situación actual de la organización y su proyección futura, tampoco se tenía conocimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas por lo que se dificultaba satisfacerlas y cumplirlas. Con la implementación del sistema se definió un marco estratégico, se establece la necesidad de evaluar el entorno y de esta manera definir los riesgos y oportunidades (SG-010-GR) que afectan el funcionamiento de la empresa y se pueden tomar las decisiones a partir de la

información obtenida por la medición de indicadores de gestión, además se identifican las partes interesadas y sus necesidades y expectativas (FM-004-GR).

**9.2.2 Producción.** En PUBLITERM no existía una planeación de la producción, no se llevaba un control real de las unidades producidas ni de las unidades no conformes, en ocasiones durante el proceso se hacían contabilizaciones erradas de las unidades producidas, razón por la cual se concluía la pérdida de material. Después de la implementación del SGC se evidencia que se lleva una mejor trazabilidad del proceso puesto que se empiezan a utilizar formatos que permiten llevar la contabilidad real de las piezas producidas, la cantidad de no conformidades y las razones de estas, se mide la productividad de los trabajadores, además se elaboran procedimientos e instructivos que definen la forma correcta en la que se deben realizar los procesos productivos y utilizar las máquinas.

**9.2.3 Logística.** La organización no se aseguraba de que los materiales que ingresaban cumplieran los requerimientos establecidos, no se llevaban inventarios, no se registraban las entregas de materiales y mercancías, en ocasiones no se cumplía con las especificaciones del cliente y no se le informaba de esta situación previo a hacer la entrega, tampoco se llevaba control de los materiales usados en el proceso productivo; por estas razones se diseñaron formatos que permitieran llevar orden y hacer seguimiento a estas actividades, además se realizó la matriz de comunicación (FM-003-AF) donde se establece que se necesita autorización de los clientes para la liberación de mercancía que no cumple totalmente con las especificaciones definidas.

**9.2.4 Compras.** Previo a la implementación, no se tenía establecido ningún método que permitiera seleccionar ni evaluar a los proveedores, por esta razón se hace un procedimiento (PR-015-CP) y se diseña una evaluación para asegurarse que los proveedores seleccionados cumplen con los criterios establecidos por la empresa, y un formato para evaluar el desempeño de los proveedores seleccionados.

**9.2.5 Talento humano.** En PUBLITERM no existía un organigrama con sus respectivos cargos, no se identificaba los perfiles de cargo, no se tenían definidas las responsabilidades, no se evaluaban las competencias de los trabajadores, y tampoco se tenía interés de capacitar al personal. Con la implementación del SGC se definen las características que deben tener las personas que laboran en la empresa, se delimitan sus funciones y responsabilidades (MN-000-TH), de igual manera se identificaron las necesidades de capacitación para garantizar las competencias requeridas en la organización, definiendo un plan anual de capacitación (SG-014-TH).

**9.2.6 Comercial.** En la empresa no había un mecanismo para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, ni tampoco para que el cliente pudiera comunicar sus

peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y no se llevaba registro de los pedidos de los clientes. Para establecer la satisfacción de los clientes dentro del SGC se crea una encuesta de satisfacción (FM-026-CM) y un buzón de PQRS, además se hace una orden de compra, en donde se registran los datos de los clientes y sus requerimientos por pedido.

**9.2.7 Administrativo financiero.** Para el proceso administrativo financiero se encontró que no se llevaba un control con respecto a las cuentas por cobrar y por pagar, por lo tanto, en el SGC se contemplaron dos listas para registro y seguimiento de estas.

**9.2.8 Aseguramiento de la calidad.** En PUBLITERM no existía un proceso de calidad definido, sin embargo se creó, con el fin de que este incluya las actividades de implementación, mantenimiento y actualización del SGC y controle la información documentada pertinente para el SGC, por otro lado se crearon indicadores de gestión para medir los procesos (FM-030-CD), se define el programa de auditoria (SG-011-CD), el tratamiento de salidas no conformes (PR-028-CD), las acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora necesarias (FM-033-CD), los requisitos aplicables a la actividad de la empresa y todas las demás actividades necesarias que aseguren el cumplimiento de los requisitos contenidos en la norma NTC-ISO 9001.

**9.2.9 Mantenimiento.** En muchas oportunidades la producción se veía afectada debido a que algunas máquinas se dañaban o no funcionaban bien ya que no se realizaban los mantenimientos preventivos necesarios; con la implementación se establecen rutinas de mantenimiento preventivo (FM-011-MT), y se establecen formatos para llevar reporte de los mantenimientos y evidenciar que si se ejecutaron.

## **10. AUDITORÍA INTERNA**

En PUBLITERM la primera auditoría interna se realizó en la fecha establecida en el programa (Anexo 26), siguiendo las actividades dispuestas el plan (Anexo 27) y conforme al procedimiento de auditoría interna (Ver Anexo 22), este procedimiento fue elaborado con base a la GTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

La auditoría interna tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, definir el grado de implementación actual del SGC para hacer un comparativo con la situación previa a su implementación y determinar las acciones de mejora que debe tomar la empresa para obtener la certificación.

### **10.1 REQUISITOS DEL AUDITOR**

El perfil del auditor esta descrito en el procedimiento de auditoría interna de la empresa; el auditor responsable de la primera auditoría interna para PUBLITERM es la ingeniera Milena Rojas, quien cumple con los requisitos de educación, formación, experiencia y competencias. Su hoja de vida se encuentra en el Anexo 28.

### **10.2 REUNIÓN DE APERTURA**

La reunión de apertura tuvo lugar en las instalaciones de PUBLITERM el día 01 de noviembre de 2019, donde participaron el Gerente general, el Jefe administrativo, el Auditor interno y las autoras del presente proyecto. El fin de la reunión fue explicar el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoría y presentar el plan; como evidencia de esto se firma listado de asistencia y acta de reunión (Ver Anexo 29).

### **10.3 EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**

Para llevar a cabo la auditoría interna se utilizó como herramienta una lista de verificación (SG-013-CD) que contiene todos los requisitos de la norma y el auditor puede categorizar los hallazgos según cuatro calificaciones. (Ver Tabla 9).

Para seleccionar la calificación el auditor realizó recorrido en planta, entrevistas y revisión de la información documentada, según el requisito que se estaba evaluando.

En el campo de observaciones asignado en la lista de verificación, el auditor escribe como se evidencia el cumplimiento del requisito o las no conformidades encontradas.

Tabla 9. Categorización de hallazgos auditoría

CALIFICACIÓN	ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
No aplica	N/A	Cuando el requisito no aplica a la actividad de la empresa, o la condición de la norma no exige aplicabilidad.
Cumple	C	Cuando el requisito se cumple tal cual se especifica en la norma.
Cumple parcial	CP	Cuando el requisito se cumple parcialmente o se cumple pero no está formalmente definido
No cumple	NC	Cuando el requisito no se cumple.

Fuente: elaboración propia

Para definir el porcentaje de implementación se hace un conteo del total de requisitos que se cumplen, se divide en el total de requisitos excluyendo los que no aplican y se multiplica por 100, de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Total de requisitos cumplidos}}{\text{Total de requisitos} - \text{Total de requisitos que no aplican}} * 100$$

#### 10.4 RESULTADOS DE AUDITORÍA

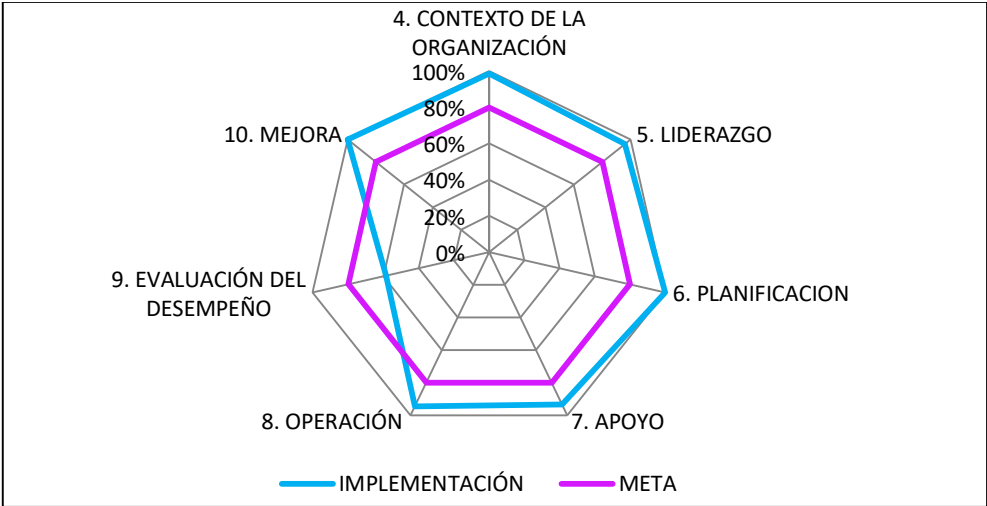
La auditoría se ejecutó conforme al plan de auditoría, en el Anexo 30., se observa la lista de verificación con los requisitos evaluados, arrojando un porcentaje de cumplimiento del 91%. Por otro lado, de acuerdo al informe de auditoría (Ver Anexo 31), existen 4 no conformidades, dos mayores y dos menores y se tienen 7 oportunidades de mejora. En la Gráfica 8., se evidencia el porcentaje obtenido por capítulo comparado con la meta propuesta del 80%, este demuestra que se logró alcanzar la meta establecida en 6 de los 7 capítulos de la norma, cabe resaltar que se debe trabajar en el cumplimiento de los requisitos del capítulo 9 (evaluación del desempeño).

#### 10.5 REUNIÓN DE CIERRE

La reunión de cierre tuvo lugar en las instalaciones de PUBLITERM el día sábado 02 de noviembre de 2019, en ésta el auditor interno informa a la alta dirección los resultados de la auditoría. Queda como constancia el acta de reunión y el listado de asistencia (Ver Anexo 32).



Gráfica 8. Comparativo porcentaje de implementación por capítulo.



Fuente: elaboración propia

## **11. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

El objetivo del plan es identificar las causas de las no conformidades y tomar las acciones correspondientes para eliminarlas y evitar que vuelvan a presentarse; además se busca identificar las oportunidades de mejora para la organización. La alta dirección es la responsable de la ejecución de este plan para asegurar que el SGC funcione de la forma correcta y obtener la certificación.

Teniendo en cuenta el procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora (Ver Anexo 21), se deben tratar las no conformidades y las oportunidades de mejora resultantes de la auditoría interna (Ver Anexo 31).

En el Anexo 33., se muestra el plan que incluye la acción que se debe tomar, el responsable, la fecha límite para su ejecución, los recursos necesarios y una sección para hacer seguimiento de estas; este plan arrojó 4 acciones correctivas y 7 acciones de mejora que al realizarse dan cumplimiento al 100% de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

El plan se discute con la alta dirección en la reunión de cierre de la auditoría interna para la asignación de responsables, recursos y fechas.

Cabe resaltar que la empresa debe dar prioridad a la acción enfocada al cumplimiento de los requisitos legales aplicables en la ejecución de su actividad económica ya que esta situación no afecta solamente al SGC, sino que pueden generarse sanciones que incluso impidan el funcionamiento de la empresa.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que debido a que la implementación se encuentra en una etapa inicial, se requiere el cumplimiento estricto del plan, hacer seguimiento y ajustar todas las cuestiones pertinentes al SGC para asegurarse de que la próxima auditoría interna arroje un 100% de implementación y se pueda llevar a cabo una auditoría externa para obtener la certificación.

## 12. ESTUDIO FINANCIERO

La finalidad de este capítulo es determinar los costos en los que incurre la empresa para implementar el SGC y el beneficio económico que este trae.

En el desarrollo del capítulo se realiza un presupuesto inicial de inversión, se estiman los costos de mantener el SGC y los costos de no calidad que se generan en la empresa, estos son proyectados a un periodo de cinco años para establecer dos flujos de caja, uno que contempla la implementación del sistema y otro que no; finalmente se obtienen indicadores financieros que determinaran la viabilidad financiera del proyecto.

Para hacer las proyecciones, se tomó como base los estados financieros del año 2018 (Ver Tabla 10) y se hicieron los incrementos correspondientes de acuerdo al IPC.

Tabla 10. Estados de resultados año 2018.

ESTADO DE RESULTADOS	
EXPRESADO EN MONEDA COLOMBIANA	2018
<b>Ingresos y gastos</b>	
Ingresos operacionales	\$ 1.019.348.196
Devolución en ventas	-\$ 8.604.884
Ingresos operacionales netos	\$ 1.010.743.312
Costo de ventas	-\$ 854.857.987
<b>Utilidad bruta</b>	<b>\$ 155.885.325</b>
<b>Egresos operacionales</b>	
Operacionales de administración	-\$ 37.058.879
Operacionales de ventas	-\$ 19.735.599
<b>Ingresos y egresos no operacionales</b>	
Ingresos	\$ -
egresos	-\$ 62.970.200
<b>Utilidad antes de impuesto de Renta</b>	<b>\$ 36.120.647</b>
Provisión impuesto de renta	\$ -
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>\$ 36.120.647</b>

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11., se muestran las proyecciones del IPC hasta el año 2050.

Tabla 11. Proyecciones del IPC

SUPUESTOS MACROECONÓMICOS 2018 - 2030													
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
<b>Inflación doméstica (fin de período)</b>	3,2	3,7	3,3	3,1	3,1	3,1	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0

Fuente: Supuestos macroeconómicos (Secretaría Distrital de Hacienda), [en línea]. Bogotá D.C. Secretaría Distrital de hacienda, 2019 [Consultado 13 noviembre de 2019]. Disponible en: <http://www.shd.gov.co/shd/supuestos-macro-con-ecofis>

Para proyectar las cifras se utiliza el promedio de los años 2019 al 2024, que da como resultado 3,2%.

## 12.1 PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSIÓN

Se contemplan los costos que se requieren para llevar a cabo la implementación del SGC, incluyendo todas las actividades necesarias desde el diagnóstico hasta la auditoría interna inicial; en el Anexo 34., se muestran los costos que se generan por cada una de ellas. Este presupuesto dio un costo total de inversión de \$ 6'085.500 COP.

## 12.2 COSTOS DE NO CALIDAD

Los costos de no calidad en PUBLITERM están representados en pérdidas de mercancía y materiales, reprocesos y devoluciones; estos se estimaron de acuerdo a la siguiente información:

- Por lote de producción se pierden alrededor de 5 kilogramos de materia prima por no conformidades en el proceso productivo, materia prima fuera de especificación y desperdicio; en la empresa se hacen 3 lotes diarios lo que da un total de 5.400 kilogramos al año, la materia prima de PUBLITERM tiene costo promedio de \$ 8.300 COP por kilogramo.

$$\text{costo perdida de material}_{\text{año 2019}} = 5 \frac{\text{kg}}{\text{lote}} * 3 \frac{\text{lote}}{\text{día}} * 30 \frac{\text{días}}{\text{mes}} * 12 \frac{\text{meses}}{\text{año}} * 8.300 \frac{\$}{\text{kg}} = \$44'.820.000$$

- De los 5 kilogramos perdidos se estima que 3 de ellos corresponden a errores en el proceso productivo; por cada kilogramo salen 8 láminas aproximadamente, y procesar una lámina tarda en promedio 2 min. Al año se estarían perdiendo 25.920 láminas lo que representa una pérdida en tiempo de 864 horas hombre y según el salario mínimo mensual vigente la hora cuesta \$3.500 COP.

$$\text{láminas dañadas}_{\text{año 2019}} = 3 \frac{\text{kg}}{\text{lote}} * 8 \frac{\text{lam}}{\text{kg}} * \frac{3\text{lote}}{\text{día}} * 30 \frac{\text{días}}{\text{mes}} * 12 \frac{\text{meses}}{\text{año}} = 25.920 \frac{\text{lam}}{\text{año}}$$

$$\text{costo en reprocesos}_{\text{año 2019}} = \frac{25.920 \frac{\text{lam}}{\text{año}} * 2 \frac{\text{min}}{\text{lam}}}{60 \frac{\text{min}}{\text{hora}}} * 3.500 \frac{\$}{\text{hora}} = \$3'.024.000$$

- Para el año 2018 en el estado de resultados hay un valor de \$8'604.884 COP por concepto de devoluciones.
- Aproximadamente al año se pierden 3 cajas durante la distribución de la mercancía con un costo por caja promedio de \$197.325 COP.

$$\text{costo en pérdida de mercancía}_{\text{año 2019}} = 3 \frac{\text{cajas}}{\text{año}} * 197.325 \frac{\$}{\text{caja}} = \$591.975$$

En la Tabla 12., se muestran los costos de no calidad previo a la implementación proyectados para los próximos cinco años tomando como referencia el año 2018.

Tabla 12. Costos de no calidad sin implementación del SGC.

COSTOS DE NO CALIDAD SIN IMPLEMENTACIÓN						
	AÑO 0 2019	AÑO 1 2020	AÑO 2 2021	AÑO 3 2022	AÑO 4 2023	AÑO 5 2024
Pérdida o daño de materiales	\$ 44.820.000	\$ 46.254.240	\$ 47.734.376	\$ 49.261.876	\$ 50.838.256	\$ 52.465.080
Reprocesos	\$ 3.024.000	\$ 3.120.768	\$ 3.220.633	\$ 3.323.693	\$ 3.430.051	\$ 3.539.813
Devoluciones	\$ 8.880.240	\$ 9.164.408	\$ 9.457.669	\$ 9.760.314	\$ 10.072.645	\$ 10.394.969
Pérdida mercancía	\$ 591.975	\$ 610.918	\$ 630.468	\$ 650.643	\$ 671.463	\$ 692.950
<b>TOTAL COSTOS CALIDAD</b>	<b>\$ 57.316.215</b>	<b>\$ 59.150.334</b>	<b>\$ 61.043.145</b>	<b>\$ 62.996.526</b>	<b>\$ 65.012.414</b>	<b>\$ 67.092.812</b>

Fuente: elaboración propia

Una vez finalizada la implementación, se espera que los costos de no calidad tengan una reducción importante; el porcentaje promedio de reducción de los costos de las empresas cuando se implementa un SGC es aproximadamente de 9,45%<sup>17</sup>; por tal razón en PUBLITERM se distribuye este porcentaje en los años 2019, 2020 y 2021, debido a que el proceso de implementación inicio a finales del año 2019 y se estima que a partir del 2021 se establezca la reducción con el funcionamiento al 100% del SGC. En la tabla 13., se muestra el comportamiento de los costos de no calidad con la implementación del SGC.

Tabla 13. Costos de no calidad con implementación del SGC.

COSTOS DE NO CALIDAD CON IMPLEMENTACIÓN						
	AÑO 0 2019	AÑO 1 2020	AÑO 2 2021	AÑO 3 2022	AÑO 4 2023	AÑO 5 2024
Pérdida o daño de materiales	\$ 44.147.700	\$ 42.845.025	\$ 43.336.166	\$ 44.722.923	\$ 46.154.057	\$ 47.630.987
Reprocesos	\$ 2.978.640	\$ 2.890.749	\$ 2.923.886	\$ 3.017.450	\$ 3.114.009	\$ 3.213.657
Devoluciones	\$ 8.747.037	\$ 8.488.936	\$ 8.586.246	\$ 8.861.006	\$ 9.144.559	\$ 9.437.184
Pérdida mercancía	\$ 583.095	\$ 565.890	\$ 572.377	\$ 590.693	\$ 609.595	\$ 629.102
<b>TOTAL COSTOS CALIDAD</b>	<b>\$ 56.456.472</b>	<b>\$ 54.790.600</b>	<b>\$ 55.418.675</b>	<b>\$ 57.192.073</b>	<b>\$ 59.022.219</b>	<b>\$ 60.910.930</b>

Fuente: elaboración propia

<sup>17</sup> CLIMENT, Salvador. Reducción de los costes en las empresas por la certificación en las normas ISO 9000 de calidad, [En línea]. [5 noviembre de 2019] disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71032765.pdf>

### 12.3 COSTOS DE LA CALIDAD

Los costos de la calidad comprenden los costos de las auditorías programadas, certificación, las capacitaciones para garantizar las competencias del personal según lo dicta la norma, los costos del mantenimiento de las máquinas, equipos e infraestructura para la operación de PUBLITERM, el costo de la mano de obra involucrada en las labores del mantenimiento del SGC, y los costos que se generan en el archivo y papelería de la documentación requerida para el sistema.

Para estimar los costos se tuvo en cuenta la siguiente información:

- Se contemplan las auditorías internas programadas en el programa anual de auditoría (Ver Anexo 26) y se estima según el valor del presupuesto de inversión inicial un valor promedio por auditoría interna de \$323.000 COP.
- El costo de la auditoría externa y el proceso de certificación se estima según el tamaño de la empresa.
- Los datos de las capacitaciones se obtienen de acuerdo al plan de capacitación (SG-014-TH) y los precios que determinan las entidades que brindan estas capacitaciones (Cámara de comercio de Bogotá y la Universidad minuto de Dios).
- Teniendo en cuenta que para el año 2018 no se tenía un valor de mantenimientos, debido a que no se hacían, se estimaron conforme al cronograma de mantenimiento preventivo, que dan alrededor de 258 mantenimientos anuales; con un valor promedio por mantenimiento de \$12.800 COP, y al valor total anual se le incrementó un valor adicional de mantenimientos correctivos, estimado con referencia al año 2017.

$$\text{costos de mantenimiento}_{\text{año 2019}} = 258 \frac{\text{mtos.}}{\text{año}} * 12.800 \frac{\$}{\text{mto.}} + \$157.600_{\text{mto.correctivo}} = \$3'.460.000$$

- Se define el salario de una persona encargada del proceso de calidad con la asignación del salario mínimo mensual vigente.
- Se establece un valor de \$150.000 COP para los documentos que requiere el SGC, según el presupuesto inicial de inversión.

En la Tabla 14., se muestran los costos de calidad proyectados en pesos, para el mantenimiento del SGC en PUBLITERM y obtener los beneficios y resultados esperados.

Tabla 14. Costos de la calidad

COSTOS DE CALIDAD						
	AÑO 0 2019	AÑO 1 2020	AÑO 2 2021	AÑO 3 2022	AÑO 4 2023	AÑO 5 2024
Auditoría interna	\$ 323.000	\$ 646.000	\$ 666.672	\$ 688.006	\$ 710.022	\$ 732.742
Auditoría externa y certificación	\$ -	\$ 3.096.000	\$ -	\$ -	\$ 3.393.216	\$ -
Capacitaciones	\$ 679.500	\$ 1.000.000	\$ 1.032.000	\$ 1.065.024	\$ 1.099.105	\$ 1.134.276
Mantenimientos	\$ 3.460.000	\$ 3.570.720	\$ 3.684.983	\$ 3.802.902	\$ 3.924.595	\$ 4.050.182
Talento humano (calidad)	\$ 4.968.696	\$ 10.255.389	\$ 10.583.561	\$ 10.922.235	\$ 11.271.746	\$ 11.632.442
Implementación	\$ 4.933.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Documentación	\$ 150.000	\$ 154.800	\$ 159.754	\$ 164.866	\$ 170.141	\$ 175.586
<b>TOTAL COSTOS CALIDAD</b>	<b>\$ 14.514.196</b>	<b>\$ 18.722.909</b>	<b>\$ 16.126.970</b>	<b>\$ 16.643.033</b>	<b>\$ 20.568.826</b>	<b>\$ 17.725.229</b>

Fuente: elaboración propia

## 12.4 EVALUACIÓN FINANCIERA DE IMPLEMENTACIÓN

En la Tabla 15., se observa el flujo de caja sin la implementación, que incluye los costos de no calidad y aprecia el incremento de 3,2% del IPC.

Tabla 15. Flujo de caja sin implementación

FLUJO DE CAJA SIN IMPLEMENTACIÓN						
	AÑO 0 2019	AÑO 1 2020	AÑO 2 2021	AÑO 3 2022	AÑO 4 2023	AÑO 5 2024
Ingresos operacionales		\$1.085.630.293	\$1.120.370.462	\$1.156.222.317	\$1.193.221.431	\$ 1.231.404.517
Costos de producción		\$ 858.858.797	\$ 886.342.278	\$ 914.705.231	\$ 943.975.799	\$ 974.183.024
Costos de calidad		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Costos de no calidad		\$ 59.150.334	\$ 61.043.145	\$ 62.996.526	\$ 65.012.414	\$ 67.092.812
Gastos Administrativos		\$ 39.468.596	\$ 40.731.591	\$ 42.035.002	\$ 43.380.122	\$ 44.768.285
Gastos comercialización		\$ 21.018.887	\$ 21.691.491	\$ 22.385.619	\$ 23.101.958	\$ 23.841.221
Gastos Financiación		\$ 61.732.021	\$ 58.478.796	\$ 55.225.571	\$ 51.972.346	\$ 48.719.121
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		<b>\$ 45.401.658</b>	<b>\$ 52.083.161</b>	<b>\$ 58.874.369</b>	<b>\$ 65.778.792</b>	<b>\$ 72.800.053</b>
Impuesto		\$ 14.982.547	\$ 17.187.443	\$ 19.428.542	\$ 21.707.001	\$ 24.024.018
<b>Utilidad después de impuestos</b>		<b>\$ 30.419.111</b>	<b>\$ 34.895.718</b>	<b>\$ 39.445.827</b>	<b>\$ 44.071.791</b>	<b>\$ 48.776.036</b>
Inversiones		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>		<b>\$ 30.419.111</b>	<b>\$ 34.895.718</b>	<b>\$ 39.445.827</b>	<b>\$ 44.071.791</b>	<b>\$ 48.776.036</b>

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 16., se muestra el flujo de caja con la implementación, este contempla en el periodo 0 la inversión equivalente al presupuesto, para el periodo 1 se aplica un incremento en los ingresos y costos de producción debido a que en reunión con la alta dirección se definieron pérdidas de 4 clientes con 5 pedidos anuales cada uno aproximadamente por un valor de \$6'314.400 por falta de la certificación.

$$\text{calculo incremento de ingresos} = 4 \text{ clientes} * 5 \frac{\text{pedidos}}{\text{año}} * 6'.314.400 \frac{\$}{\text{pedido}} = \$ 126'288.000$$

Este valor de \$126'288.000 representa un 12% del total de los ingresos para el año 2018, por tal razón el incremento que se considera para el año 2020 (cuando ya se obtenga la certificación) es del 12% y se adiciona el incremento de 3,2% del IPC, además se incluyen los costos de calidad y no calidad definidos anteriormente.

Tabla 16. Flujo de caja con implementación

FLUJO DE CAJA CON IMPLEMENTACIÓN						
	AÑO 0 2019	AÑO 1 2020	AÑO 2 2021	AÑO 3 2022	AÑO 4 2023	AÑO 5 2024
Ingresos operacionales		\$1.211.866.374	\$1.250.646.098	\$1.290.666.773	\$1.331.968.110	\$1.374.591.089
Costos de producción		\$ 958.726.099	\$ 989.405.334	\$1.021.066.305	\$1.053.740.426	\$1.087.460.120
Costos de calidad		\$ 18.722.909	\$ 16.126.970	\$ 16.643.033	\$ 20.568.826	\$ 17.725.229
Costos de no calidad		\$ 54.790.600	\$ 55.418.675	\$ 57.192.073	\$ 59.022.219	\$ 60.910.930
Gastos Administrativos		\$ 39.468.596	\$ 40.731.591	\$ 42.035.002	\$ 43.380.122	\$ 44.768.285
Gastos comercialización		\$ 21.018.887	\$ 21.691.491	\$ 22.385.619	\$ 23.101.958	\$ 23.841.221
Gastos Financiación		\$ 61.732.021	\$ 58.478.796	\$ 55.225.571	\$ 51.972.346	\$ 48.719.121
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		<b>\$ 57.407.263</b>	<b>\$ 68.793.241</b>	<b>\$ 76.119.171</b>	<b>\$ 80.182.212</b>	<b>\$ 91.166.181</b>
Impuesto		\$ 18.944.397	\$ 22.701.769	\$ 25.119.326	\$ 26.460.130	\$ 30.084.840
<b>Utilidad después de impuestos</b>		<b>\$ 38.462.866</b>	<b>\$ 46.091.471</b>	<b>\$ 50.999.845</b>	<b>\$ 53.722.082</b>	<b>\$ 61.081.342</b>
Inversiones	<b>-\$6.085.500</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>-\$6.085.500</b>	<b>\$ 38.462.866</b>	<b>\$ 46.091.471</b>	<b>\$ 50.999.845</b>	<b>\$ 53.722.082</b>	<b>\$ 61.081.342</b>

Fuente: elaboración propia

Comparando los dos flujos de caja es evidente que la implementación trae un beneficio económico para la empresa debido a que las utilidades son mayores que sin esta y el costo de la implementación no es demasiado representativo en relación con este beneficio.

**12.4.1 Tasa interna de oportunidad (TIO).** Representa el valor mínimo de retorno que espera el inversionista obtener por la inversión que realizó en la



implementación del SGC. Para determinar el valor de esta tasa se utiliza la siguiente fórmula:

$$TIO = [(1 + DTF)(1 + TI)(1 + IPC) - 1] * 100$$

*TI = tasa esperada del inversionista*

*IPC = índice de precios al consumidor*

El DTF para la semana del 04-11-2019 al 10-11-2019 es de 4,39% según el Banco de la Republica de Colombia.<sup>18</sup>

A continuación, se muestra el valor calculado para la TIO:

$$TIO = [(1 + 0,0439)(1 + 0,2)(1 + 0,032) - 1] * 100\%$$

$$TIO = 29,28\%$$

**12.4.2 Valor presente neto (VPN).** Para el cálculo del VPN se toma como tasa la TIO calculada anteriormente, y se utiliza la siguiente formula:

$$VPN = -INV + \frac{f_1}{(1 + i)^t} + \dots + \frac{f_n}{(1 + i)^t}$$

El VPN sin la implementación del SGC es el siguiente:

$$VPN = 0 + \frac{\$30.419.111}{(1 + 0,2928)^1} + \frac{\$34.895.718}{(1 + 0,2928)^2} + \frac{\$39.445.827}{(1 + 0,2928)^3} + \frac{\$44.071.791}{(1 + 0,2928)^4} + \frac{\$48.776.036}{(1 + 0,2928)^5}$$

$$VPN = \$91.948.794$$

El VPN con la implementación del SGC es el siguiente:

$$VPN = -6.085.500 + \frac{\$38.462.866}{(1 + 0,2928)^1} + \frac{\$46.091.471}{(1 + 0,2928)^2} + \frac{\$50.999.845}{(1 + 0,2928)^3} + \frac{\$53.722.082}{(1 + 0,2928)^4} + \frac{\$61.081.342}{(1 + 0,2928)^5}$$

$$VPN = \$110.993.551$$

Se evidencia que es rentable hacer la implementación debido a que el VPN con la implementación da 19.044.756 unidades monetarias más que el VPN sin la implementación del SGC, además al ser mayor que cero se considera que es adecuado hacer la inversión.

<sup>18</sup> Banco de la Republica de Colombia. Tasas de captación semanales y mensuales. [En línea]. [08 noviembre de 2019] disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-captacion-semanales-y-mensuales>

### 12.4.3 Costo anual uniforme equivalente (CAUE)

Para el cálculo del CAUE se utiliza la tasa de 29,28% que corresponde a la tasa interna de oportunidad calculada anteriormente. Para calcular el indicador se hará uso de la siguiente fórmula:

$$CAUE = VPN * \frac{(1 + i)^n * i}{(1 + i)^n - 1}$$

Reemplazando las variables para el escenario sin la implementación del sistema se obtiene el siguiente resultado:

$$CAUE = \$91.948.794 * \frac{(1 + 0,2928)^5 * 0,2928}{(1 + 0,2928)^5 - 1}$$

$$CAUE = 37.232.872$$

Para el caso del proyecto de la implementación del SGC, se tiene el costo anual uniforme equivalente de la siguiente manera:

$$CAUE = \$110.993.551 * \frac{(1 + 0,2928)^5 * 0,2928}{(1 + 0,2928)^5 - 1}$$

$$CAUE = 44.944.674$$

Se observa que conviene a PUBLITERM hacer la implementación del SGC, ya que se tiene un beneficio anual de 7.711.803 unidades monetarias comparado con el CAUE sin la implementación del SGC.

### 13. CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico de los procesos de la empresa con referencia a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2015, se evidencia la inexistencia del SGC, con un porcentaje de implementación BAJO, encontrándose una brecha del 66% para el cumplimiento de la meta establecida. Por otro lado, con referencia al análisis interno y externo, se encuentra que la conciencia medio ambiental genera rechazo hacia el plástico, por lo que la empresa debe buscar alternativas, para mitigar esta problemática tales como utilizar materia prima biodegradable o reciclada, enfocarse en el área de publicidad, adquirir nuevas tecnologías, entre otras.
- La empresa no contaba con un marco estratégico definido, y la alta dirección desconocía su importancia; lo que dificultaba el conocimiento de la organización y el planteamiento de estrategias futuras. Se plantea un marco estratégico en conjunto con la alta dirección para superar dicha dificultad y se incluyen política de calidad y objetivos de calidad, para dar cumplimiento a las exigencias de la norma.
- Se definió un plan con una duración de ejecución de 3 meses aproximadamente, debido al tamaño de la empresa no es necesario establecer un comité de calidad sin embargo se definen las responsabilidades que tiene la alta gerencia con el SGC.
- Conforme al resultado de las evaluaciones de sensibilización, se concluye que los asistentes tuvieron dificultad para la comprensión de las temáticas y es necesario un refuerzo de las mismas.
- En general los participantes de la charla de formación adquirieron los conocimientos esperados, y se complementan y superan las falencias encontradas en la sensibilización.
- De acuerdo al mapa de procesos se establecieron las caracterizaciones, procedimientos e instructivos necesarios para la comprensión y correcta ejecución de los procesos involucrados en la empresa.
- Fue definida la estructura documental necesaria para el SGC de PUBLITERM, diseñando todos los manuales, procedimientos, instructivos y registros, para un total de 102 documentos que son necesarios para el cumplimiento de algunos de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Se crearon 11 indicadores de gestión que cubren todos los procesos de la empresa, con el fin de dar seguimiento y control a cada uno de ellos; estos se definieron en una estructura de ficha técnica en donde se evidencia el

responsable de su medición, la línea base (datos históricos), el objetivo que miden, su frecuencia de medición, entre otros factores. Es importante destacar que la línea base y la meta de algunos indicadores no fueron definidas con certeza, debido a la inexistencia de registros o datos pasados que pudieran brindar la información necesaria.

- El tiempo fue insuficiente para hacer el correcto seguimiento de la implementación, pues solo se contó con dos semanas previo a la auditoría; además el personal mostro dificultades para entender y utilizar los documentos del SGC.
- El resultado de la auditoría es positivo, debido a que se superó en un 11% la meta de implementación establecida en el diagnostico (80%); por otro lado, se evidencio que todos los miembros de la empresa participaron y colaboraron en el proceso de auditoría. Cabe resaltar que la alta dirección se comprometió a tratar las no conformidades encontradas.
- De acuerdo a los resultados del informe de auditoría se hizo un plan de acciones correctivas y de mejora para eliminar las no conformidades encontradas y aprovechar las oportunidades de mejora; este plan ha sido aprobado por la alta dirección.
- La implementación del SGC trae consigo un alto beneficio económico para la empresa, proyectando a cinco años un aumento en las utilidades, que se generan producto de la reducción de los costos de no calidad y el incremento de los ingresos; también se puede concluir que la inversión que se realizó es mínima comparada con los beneficios económicos que se esperan obtener.

## 14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa tener en cuenta y seguir las estrategias propuestas en el análisis DOFA, además de revisar y actualizar esta herramienta anualmente para verificar si estas estrategias fueron efectivas y si existe algún cambio en los factores internos y externos que puedan afectar tanto positiva como negativamente sus actividades; además de identificar sus fortalezas y debilidades para tener un proceso de mejora continua y generar nuevas estrategias.
- Actualizar el marco estratégico conforme a la necesidad para el correcto funcionamiento de la organización, y llevar un continuo seguimiento a la visión y a los objetivos planteados, para asegurar la consecución de los mismos.
- Utilizar un método de incentivos y bonificaciones para realizar cualquier tipo de capacitación en la empresa, debido a que esto propicia la participación y el interés en los participantes.
- Es importante que la empresa siga el plan de capacitación para garantizar las competencias necesarias en la empresa; además se debe hacer énfasis en la formación de auditores internos, para evitar recurrir a personal externo al momento de realizar una auditoría interna.
- PUBLITERM deberá mantener y actualizar su estructura documental conforme a las necesidades de la empresa y a las actualizaciones de la norma que puedan surgir.
- Se debe recopilar toda la información necesaria para hacer las primeras mediciones de los indicadores propuestos y en caso de ser necesario actualizar las metas correspondientes.
- Se recomienda dar un periodo de tiempo aproximado de 3 meses de implementación, y hacer un seguimiento estricto al SGC, para asegurar que las actividades se ejecuten correctamente.
- La empresa deberá seguir el programa de auditoría propuesto y cumplir el plan de acciones correctivas y de mejora para conseguir la certificación ISO 9001.

## BIBLIOGRAFÍA

AMAYA, Hendy. CARACTERÍSTICAS DE LA EJECUCIÓN DE UNA BUENA POLÍTICA EMPRESARIAL, [en línea]. Prezi, 26 mayo de 2014. [Consultado 10 agosto 2019]. Disponible en: <https://prezi.com/b8sao0awxfgp/caracteristicas-de-la-ejecucion-de-una-buena-politica-empres/>

BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Tasas de captación semanales y mensuales, [en línea]. Colombia. Banco de la República de Colombia, 2019 [Consultado 08 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-captacion-semanales-y-mensuales>

CLIMENT, Salvador. Reducción de los costes de las empresas por la certificación en las normas ISO 9000 de calidad, [en línea]. Valencia, España. Universitat de València, Departamento de Análisis Económico. [Consultado 05 noviembre 2019]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71032765.pdf>

Consultas arancel (Servicios en línea muisca), [en línea]. Colombia: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, [Consultado 21 julio 2019]. Disponible en: <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefResultadoConsNomenclaturas.faces>

EL ESPECTADOR. Crean ladrillos a base de material plástico en Santander, [en línea]. Julio 2019. [Consultado 23 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/santander/crean-ladrillos-base-de-material-plastico-en-santander-articulo-870043>

EL ESPECTADOR. La inflación de mayo de 2019 fue de 0,31 % mayor a la registrada un año atrás de 0,25 %, [en línea]. Junio 2019. [Consultado 23 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/economia/la-inflacion-de-mayo-de-2019-fue-de-031-mayor-la-registrada-un-ano-atras-de-025-articulo-864504>

EL ESPECTADOR. Llegan a Colombia las primeras bolsas plásticas que se disuelven en agua, [en línea]. Marzo 2019. Redacción vivir. [Consultado 25 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/medio-ambiente/llegan-colombia-las-primeras-bolsas-plasticas-que-se-disuelven-en-agua-articulo-844537>

EL HERALDO. Dos chilenos crean bolsas plásticas que se deshacen con agua, [en línea]. Julio 2018. [Consultado 23 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.elheraldo.co/medio-ambiente/dos-chilenos-crean-bolsas-plasticas-que-se-deshacen-con-agua-522654>

Encuesta anual manufacturera (EAM) Históricos (DANE), [en línea]. Colombia: Departamento nacional de estadística, [Consultado 26 julio 2019]. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/industria/encuesta-anual-manufacturera-enam/eam-historicos>

¿EN QUÉ CONSISTE LA ECONOMÍA CIRCULAR? (SOSTENIBILIDAD Para todos-acciona), [en línea]. SOSTENIBILIDAD Desarrollo sostenible, SOSTENIBILIDAD Para todos-acciona. [Consultado 9 agosto de 2019] disponible en: <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/en-que-consiste-la-economia-circular/>

Euromonitor Internacional, 2015, Citado por PROCOLOMBIA, [en línea]. Sector envases y empaques plásticos 2016. Slideshare, 23 marzo 2016 [Consultado 19 julio 2019]. Disponible en: <https://www.slideshare.net/pasante/sector-envases-y-empaques-plsticos-2016>

GONZÁLEZ, Harry, LOZADA, Juan. Alerta roja por plásticos (DINERO), [en línea]. Colombia: 17 junio 2019, [Consultado 18 julio 2019]. Disponible en: <https://www.dinero.com/pais/articulo/prohibicion-de-plasticos-en-colombia-se-debate-en-el-congreso/273180>

Gravámenes por acuerdos internacionales para importaciones – 3921110000 (Servicios en línea muisca), [en línea]. Colombia: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, [Consultado 21 julio 2019]. Disponible en: <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefTarifasAcuerdoPopUp.faces?nomenclatura=55953&codNomenclatura=3921110000&componente=6&regimen=1&fechaConsulta=20190718&modoPresentacionSeleccionBO=dialogo>

HUARACA, Luis. Políticas empresariales, [en línea]. SlideShare, 18 noviembre de 2015. [Consultado 10 agosto 2019]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/luishuaraca1194/politicas-empresariales-55232562>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio de normas para trabajos escritos. NTC-1486-6166. Bogotá D.C.: El instituto, 2018. ISBN 9789588585673 153 p.

----- . Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. GTC-ISO 19011. Bogotá D.C.:2018.

----- . Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. GTC-ISO/TR 10013. Bogotá D.C.:2002. p.16.

----- . Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá, 2015. p.54.

-----. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015. p.42.

JIMENEZ, Stephanie. Screen ó serigrafía, [en línea]. Prezi, 13 abril de 2011. [Consultado 15 noviembre 2019]. Disponible en: <https://prezi.com/i9olmcb04e3g/screen-o-serigrafia/>  
Ley 1363 de 2009. (EL ABEDUL), [en línea]. Colombia: Diario Oficial 47.558, [Consultado 22 julio 2019]. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-misionales/facilitacion-del-comercio-y-defensa-comercial/leyes/ley-1363-de-2009.aspx>

Ley 1372 de 2010 (Gestor normativo), [en línea]. Colombia: Función Pública, [Consultado 21 julio 2019]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39112>

Ley 1669 de 2013 (Secretaría senado), [en línea]. Colombia: Diario Oficial No. 48.853, [Consultado 22 julio 2019]. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1669\\_2013.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1669_2013.html)  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto número 0730. [en línea]. Colombia: 2012. p.106. [Consultado 22 julio 2019]. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/Abril/13/dec73013042012.pdf>

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto número 141, [en línea]. Colombia: 2005. p.1009. [Consultado 23 julio 2019]. Disponible en: [http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/1.\\_Decreto\\_141\\_de\\_2005\\_Implementacin\\_ACE\\_59.pdf](http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/1._Decreto_141_de_2005_Implementacin_ACE_59.pdf)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto número 1078, [en línea]. Colombia: 2016. p.87 [Consultado 21 julio 2019]. Disponible en: <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1078-30-junio-2016.pdf>

MONISE, Carla. ¿Qué es la Política de la Calidad?, [en línea]. Blog de la calidad, CONTENIDO INÉDITO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA, 5 junio de 2018. [Consultado 10 agosto 2019]. Disponible en: <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>

NOAA/ Woods Hole Sea Grant, Citado por TROWSDALE, Alison, HOUSDEN, Tom, MEIER, Becca, [en línea]. 5 gráficos para entender por qué el plástico es una amenaza para nuestro planeta, BBC Mundo, 11 diciembre 2017 [Consultado 24 julio 2019]. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-42304901>



PORTAFOLIO. Inflación de los últimos 12 meses a junio fue de 3,43%, [en línea]. Julio 2019. [Consultado 24 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/inflacion-en-colombia-junio-de-2019-531302>

PROCOLOMBIA. Descripción del sector empaques plásticos, [en línea]. Colombia. [Consultado 19 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.inviertaencolombia.com.co/como-invertir-test/157-sectores/manufacturas/empaques-plasticos/1016-descripcion-del-sector.html>

¿Qué es el mapa de procesos? Concepto, misión y contenido (ESCUELA EUROPEA DE MANAGEMENT), [en línea]. Dirección general, ESCUELA EUROPEA DE MANAGEMENT, 29 junio de 2017. [Consultado 9 agosto de 2019] disponible en: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>

Qué es la publicidad POP (PROMOTIENDA) [en línea]. Blog, PROMOTIENDA, 12 enero de 2014. [Consultado 12 noviembre de 2019] disponible en: <https://www.promotienda.es/que-es-la-publicidad-pop/>

REVISTA DINERO. Industria plástica registra positivo balance en 2018, [en línea]. Diciembre 2018. [Consultado 19 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.dinero.com/empresas/confidencias-on-line/articulo/balance-de-la-industria-de-plasticos-en-colombia-en-2018/265321>

REVISTA DINERO. Las reformas que pide el sector plástico al presidente Duque, [en línea]. Agosto 2018. [Consultado 19 julio de 2019]. Disponible en: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/sector-plastico-en-colombia-pide-reformas-a-ivan-duque/260890>

RODRÍGUEZ, Daniela. Valores organizacionales: características, importancia, ejemplos, [en línea]. Lifeder. [Consultado 15 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/valores-organizacionales/>

ROZO, Eileen. Ejemplos Política y Objetivos de Calidad, [en línea]. Colombia. SCRIBD, 19 octubre de 2011. [Consultado 10 agosto 2019]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/69508343/Ejemplos-Politica-y-Objetivos-de-Calidad>

RUIZ, Nelson, [en línea]. Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.S. Diciembre 2017. [Consultado 24 julio 2019]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17269/RuizMeloNelsonEduardo2017.pdf?sequence=8>

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA. Supuestos macroeconómicos, [en línea]. Bogotá D.C. Secretaría Distrital de Hacienda, 2019 [Consultado 13 noviembre 2019]. Disponible en: <http://www.shd.gov.co/shd/supuestos-macro-con-ecofis>

Tecnología del plástico. Máquina de reciclaje de plástico, HNT-V, [en línea]. Polystar Machinery Co., Ltd. [Consultado 24 julio de 2019] disponible en: <http://www.plastico.com/producto-descripcion/Maquina-de-reciclaje-de-plastico,-HNT-V+Showroom10115068390>

VIRTUAL PRO. Una nueva visión tecnológica del plástico fue presentada en Medellín, [en línea]. [Consultado 23 julio de 2019] disponible en: <https://www.virtualpro.co/noticias/una-nueva-vision-tecnologica-del-plastico-fue-presentada-en-medellin>

**ANEXO 1**  
**CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL CCB**



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A197582467CB67

29 DE JULIO DE 2019 HORA 13:01:12

AA19758246

PÁGINA: 1 DE 1

\* \* \* \* \*

\*\*\*\*\*  
ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE PERMITE SER VALIDADO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

\*\*\*\*\*  
RECUERDE QUE ESTE CERTIFICADO LO PUEDE ADQUIRIR DESDE SU CASA U OFICINA DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO

\*\*\*\*\*  
PARA SU SEGURIDAD DEBE VERIFICAR LA VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE ESTE CERTIFICADO SIN COSTO ALGUNO DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO/CERTIFICADOSELECTRONICOS/  
\*\*\*\*\*

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL  
LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

CERTIFICA:

NOMBRE : BERMUDEZ GUIO JHON ALBERTO

C.C. : 74333429

N.I.T. : 74333429-4 ADMINISTRACION : TUNJA, REGIMEN SIMPLIFICADO

CERTIFICA:

MATRICULA NO : 01401126 DEL 4 DE AGOSTO DE 2004

CERTIFICA:

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : KR 25 2B 01

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL NOTIFICACION JUDICIAL : PUBLITERM34@HOTMAIL.COM

DIRECCION COMERCIAL : KR 25 2B 01

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL COMERCIAL: PUBLITERM34@HOTMAIL.COM

\*\*\*\*\*

CERTIFICA:

RENOVACION DE LA MATRICULA :29 DE MARZO DE 2019

ULTIMO AÑO RENOVADO: 2019

ACTIVO TOTAL REPORTADO:\$1,245,561,424

CERTIFICA:

ACTIVIDAD ECONOMICA : 2229 FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO  
N.C.P.. HOMOLOGADO(S) VERSIÓN 4 AC.

CERTIFICA:

PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO

NOMBRE : PUBLITERM

DIRECCION COMERCIAL : CR 34 A NO. 4B-36

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

MATRICULA NO : 01401131 DE 4 DE AGOSTO DE 2004

RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 29 DE MARZO DE 2019

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019

\*\*\*\*\*

CERTIFICA:

LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRICULA DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE.

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS HABLES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

\* \* \* EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE PERMISO DE \* \* \*  
\* \* \* FUNCIONAMIENTO EN NINGUN CASO \* \* \*

SEÑOR EMPRESARIO, SI SU EMPRESA TIENE ACTIVOS INFERIORES A 30.000 SMLMV Y UNA PLANTA DE PERSONAL DE MENOS DE 200 TRABAJADORES, USTED TIENE DERECHO A RECIBIR UN DESCUENTO EN EL PAGO DE LOS PARAFISCALES DE 75% EN EL PRIMER AÑO DE CONSTITUCION DE SU EMPRESA, DE 50% EN EL SEGUNDO AÑO Y DE 25% EN EL TERCER AÑO. LEY 590 DE 2000 Y DECRETO 525 DE 2009.

\*\*\*\*\*

\*\* ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACION JURIDICA DE LA \*\*  
\*\* PERSONA NATURAL HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICION. \*\*

\*\*\*\*\*

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO,  
VALOR : \$ 2,900

\*\*\*\*\*

PARA VERIFICAR QUE EL CONTENIDO DE ESTE CERTIFICADO CORRESPONDA CON LA INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN PUEDE SER VALIDADO POR SU DESTINATARIO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A [WWW.CCB.ORG.CO](http://WWW.CCB.ORG.CO)

\*\*\*\*\*

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE CON FIRMA DIGITAL Y CUENTA CON PLENA VALIDEZ JURÍDICA CONFORME A LA LEY 527 DE 1999.

\*\*\*\*\*

FIRMA MECÁNICA DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACIÓN IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996.



**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE**  
**LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA**  
**PUBLITERM**

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015					
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
0%					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.				X
2	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.				X
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
0%					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC.				X
2	La organización determina los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC.				X
3	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes.				X
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
0%					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.				X
Cuando se determine el alcance la organización debe considerar:					
2	La organización considera las cuestiones externas e internas referidas al apartado 4.1.				X
3	La organización considera los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.				X
4	La organización considera los productos y servicios de la organización.				X
5	La organización aplica todos los requisitos de la norma, si son aplicables en el alcance determinado de su SGC.				X
6	El alcance del SGC de la organización está disponible y se mantiene como información documentada.				X
7	El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos y proporciona la justificación para cualquier requisito de la norma que la organización determine no es aplicable para el alcance de su SGC.				X
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
0%					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma.				X
2	La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.				X
3	La organización determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.				X
4	La organización determina la secuencia de interacción de estos procesos.				X
5	La organización determina y aplica los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.				X
6	La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y se asegura de su disponibilidad.				X
7	La organización asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos.				X
8	La organización aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.				X
9	La organización evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.				X

10	La organización mejora los procesos y el SGC.				X
11	La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos.				X
12	La organización conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				X
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>0%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>					
<b>50%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC: Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Asegurándose de la integración de los requisitos de SGC en los procesos de negocio de la organización. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles. Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos de SGC. Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos. Está comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC. Promoviendo la mejora. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				X
2	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: Se determinan, comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X		
<b>5.2 POLÍTICA</b>					
<b>0%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad que: Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica. Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables. Incluye un compromiso de mejora continua del SGC.				X
2	La política de calidad está disponible y se mantiene como información documentada.				X
3	La política de calidad se comunica, entiende y aplica dentro de la organización.				X
4	La política de calidad está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				X
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>25%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización.			X	
2	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para: Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la norma.				X



	Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.				
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		19%			
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
<b>0%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	Al planificar el SGC, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos. Aumentar los efectos deseables. Prevenir o reducir efectos no deseados. Lograr la mejora.				X
2	La organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.				X
3	La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones.				X
4	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.				X
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
<b>0%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización establece los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.				X
2	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad.				X
3	Los objetivos de la calidad son medibles.				X
4	Los objetivos de la calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables.				X
5	Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.				X
6	Los objetivos de la calidad son objeto de seguimiento.				X
7	Los objetivos de la calidad se comunican.				X
8	Los objetivos de la calidad se actualizan según corresponda.				X
9	La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad.				X
Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad la organización:					
10	Determina qué se va a hacer.				X
11	Determina qué recursos se requerirán.				X
12	Determina quién será responsable.				X
13	Determina cuándo se finalizará.				X
14	Determina cómo se evaluarán los resultados.				X

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		30%			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada.				X
2	La organización considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.			X	
3	La organización considera la integridad del SGC.				X
4	La organización considera la disponibilidad de recursos.			X	
5	La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			X	
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		10%			
7. APOYO		74%			
7.1 RECURSOS		74%			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.				X
2	La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.			X	
3	La organización considera que se necesita obtener de los proveedores externos.		X		
4	La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.				X
5	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		X		
6	La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		X		
7	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	X			
8	La organización se asegura de que los recursos proporcionados: Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas. Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	X			
9	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición con idóneos para su propósito.	X			
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o se considera por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición:					
10	El equipo de medición se calibra, verifica o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.	X			
11	El equipo de medición se identifica para determinar su estado.	X			
12	El equipo de medición se protege contra ajustes, daño o deterioro, que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	X			

13	La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman las acciones adecuadas cuando sea necesario.	X			
14	La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida que sean necesarios.			X	
15	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas.				X
<b>7.2 COMPETENCIA</b>		<b>25%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.				X
2	La organización se asegura de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.			X	
3	Cuando sea aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.			X	
4	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				X

<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: La política de la calidad. Los objetivos de la calidad pertinentes. Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.				X
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan: Qué comunicar, Cuándo comunicar, A quién comunicar, Cómo comunicar y Quién comunica.				X
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	El SGC incluye la información documentada requerida por la norma.				X
2	El SGC incluye la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.				X
3	Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente es apropiado: La identificación y descripción. El formato y los medios de soporte. La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia de adecuación.				X

4	La información documentada requerida por el SGC se controla para asegurarse de que: Esta disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite. Está protegida adecuadamente.				X
5	Para el control de la información documentada la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda: Distribución, acceso, recuperación y uso. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. Control de cambios. Conservación y disposición.				X
6	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica, según sea apropiado y se controla.				X
7	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.				X
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>					20%

<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
<b>63%</b>					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: La determinación de los requisitos para los productos y servicios. El establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los productos y servicios. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			X	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			X	
3	La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			X	
4	La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados.	X			
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>46%</b>					
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La comunicación con los clientes proporciona la información relativa a los productos y servicios.			X	
2	La comunicación con los clientes trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.			X	
3	La comunicación con los clientes obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				X
4	La comunicación con los clientes manipula o controla la propiedad del cliente.			X	

5	La comunicación con los clientes establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				X
Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes:					
6	La organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios se definan, incluyendo cualquier requisito legal aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización.		X		
7	La organización se asegura de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		X		
8	La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		X		
9	La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: Los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido. Los requisitos especificados por la organización. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			X	
10	La organización se asegura de que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X		
11	La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				X
12	La organización conserva la información documentada cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.				X
13	La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.				X
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>100%</b>		
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	X			
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo:					
2	La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	X			
3	La organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	X			
4	La organización considera las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	X			
5	La organización considera las responsabilidades y autoridades involucradas de diseño y desarrollo.	X			
6	La organización considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	X			
7	La organización considera la necesidad de controlar las interfases entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	X			

8	La organización considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	X			
9	La organización considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.	X			
10	La organización considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	X			
11	La organización considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X			
12	La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	X			
13	La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño.	X			
14	La organización considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	X			
15	La organización considera los requisitos legales y reglamentarios.	X			
16	La organización considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	X			
17	La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	X			
18	Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades.	X			
19	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias se resuelven.	X			
20	La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X			
21	La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que: Se definen los resultados a lograr. Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos. Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas. Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto. Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación. Se conserva la información documentada de estas actividades.	X			
22	La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo: Cumplen con los requisitos de las entradas. Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios. Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación. Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	X			
23	La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	X			
24	La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	X			
25	La organización conserva la información documentada sobre: Los cambios del diseño y desarrollo. Los resultados de la revisiones. La autorización de los cambios.	X			

	Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		<b>23%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.			X	
2	La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización. Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	X			X
3	La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los procesos externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.				X
4	La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.				X
5	La organización se asegura de 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.				X
6	La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC.				X
7	La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar las salidas resultantes.				X
8	La organización tiene en consideración: El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.			X	
9	La organización determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.				X
10	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.				X
11	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para: Los procesos, productos y servicios a proporcionar. La aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas. Las interacciones del proveedor externo con la organización. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización. Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X	

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO		32%			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CM	NC
1	La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable: La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar. La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados. La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios. El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos. La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. La implementación de acciones para prevenir los errores humanos. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				X
2	La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.				X
3	La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				X
4	La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito.				X
5	La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.				X
6	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		X		
7	La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		X		
8	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			X	
9	La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.				X
10	La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				X
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren:					
11	La organización considera los requisitos legales y reglamentarios.		X		
12	La organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		X		
13	La organización considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				X
14	La organización considera los requisitos del cliente.		X		
15	La organización considera la retroalimentación del cliente.				X
16	La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos.				X



17	La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				X
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>13%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				X
2	La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.			X	
3	La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				X
4	La información documentada incluye: evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				X
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>40%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.			X	
2	La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			X	
3	La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: Corrección. Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.			X	
4	Verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			X	
5	La organización conserva la información documentada que: Describa la no conformidad. Describa las acciones tomadas. Describa todas las concesiones obtenidas. Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a a no conformidad.				X
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>45%</b>			
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>					
<b>10%</b>					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización determina qué necesita seguimiento y medición.			X	
2	La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				X
3	La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.				X
4	La organización determina cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X
5	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				X
6	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.				X

7	La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			X	
8	La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				X
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				X
10	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: La conformidad de los productos y servicios. El grado de satisfacción del cliente. El desempeño y la eficacia del SGC. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. El desempeño de los proveedores externos. La necesidad de mejoras en el SGC.				X
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC: Es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC y los requisitos de la norma. Se implementa y mantiene eficazmente.				X
2	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.				X
3	La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada una.				X
4	La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.				X
5	La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.				X
6	La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.				X
7	La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.				X
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.				X
2	La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre: El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluyendo las tendencias relativas a: - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.				X

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.</li> <li>- Las no conformidades y acciones correctivas.</li> <li>- Los resultados de seguimiento y medición.</li> <li>- Los resultados de las auditorías.</li> <li>- El desempeño de los proveedores externos.</li> </ul> <p>La adecuación de los recursos. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. Las oportunidades de mejora.</p>				
3	Las salidas de la revisión por la alta dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: Las oportunidades de mejora. Cualquier necesidad de cambio en el SGC. Las necesidades de recursos.				X
4	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.				X
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		3%			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
0%					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				X
2	Las oportunidades de mejora incluyen: Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.				X
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
6%					
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas:					
1	La organización reacciona ante la no conformidad y cuando sea aplicable, toma acciones para controlarla y corregirla y hace frente a las consecuencias.				
2	La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: La revisión y el análisis de la no conformidad. La determinación de las causas de la no conformidad. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.				X
3	La organización implementa cualquier acción necesaria.			X	
4	La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				X
5	La organización si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación.				X
6	La organización si fuera necesario, hace cambios al SGC.				X
7	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				X
8	La organización conserva información documentada como evidencia de: La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.				X

	Los resultados de cualquier acción correctiva.				
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>		<b>0%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CM</b>	<b>NC</b>
1	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				X
2	La organización considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.				X
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>2%</b>			
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>					
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>		<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>		<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>0%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>5. LIDERAZGO</b>		<b>19%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>6. PLANIFICACION</b>		<b>10%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>7. APOYO</b>		<b>20%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>8. OPERACIÓN</b>		<b>45%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		<b>3%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>10. MEJORA</b>		<b>2%</b>		<b>IMPLEMENTAR</b>	
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>		<b>14%</b>			
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>		<b>BAJO</b>			

**ANEXO 3**  
**ANÁLISIS DOFA**

<b>MATRIZ DOFA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La organización es reconocida por su cumplimiento en los plazos de entrega pactados.</li> <li>2. Todos los productos son entregados cumpliendo con las especificaciones de los clientes.</li> <li>3. Los precios que ofrece PUBLITERM son de los más bajos del mercado, lo que representa una ventaja competitiva para la empresa.</li> <li>4. PUBLITERM diseña y desarrolla muestras gratis, con un plazo máximo de un día de acuerdo a las necesidades de los clientes.</li> <li>5. La organización cuenta con un amplio y variado portafolio de productos y servicios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe un plan de trabajo, por lo que se evidencia una falta de organización y es difícil llevar un control de las actividades.</li> <li>2. Falta de capacitación e inducción al personal.</li> <li>3. El personal es insuficiente para el desarrollo de todas las actividades administrativas de la organización, generando retrasos e incumplimientos.</li> <li>4. Al existir pocos proveedores la organización se ve obligada a aceptar las condiciones de negociación impuestas por el proveedor.</li> <li>5. Falta de seguimiento en las rutinas de mantenimiento.</li> <li>6. La toma de decisiones está centralizada únicamente en la alta dirección.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<p>Adquirir nuevas tecnologías que permitan desarrollar productos amigables con el ambiente, dándole la oportunidad a la organización de aumentar su participación en el mercado.</p> <p>Vincular a PUBLITERM a una agremiación de la industria del plástico, que le permita explorar otros mercados.</p> <p>Intensificar su publicidad para dar a conocer su ventaja competitiva en precios y cumplimiento.</p>	<p>Acceder a capacitaciones y entrenamiento constante en temáticas específicas que son de utilidad para la organización, uniéndose a gremios de la industria .</p> <p>Implementar tecnologías y metodologías de mejoramiento continuo (Kaizen, JIT, filosofía lean, etc.) que le permitan a la organización ordenar las actividades y reducir desperdicios.</p> <p>Hacer una alianza estratégica con proveedores internacionales para suplir la necesidad de volumen y materiales necesarios para la producción, disminuyendo costos y eliminando la dependencia.</p>
<b>AMENAZAS</b>	<p>Utilizar la diferenciación de precios y servicio al cliente para sobresalir entre la competencia.</p> <p>Buscar la certificación en calidad para establecer una diferencia con la competencia y para poder acceder a clientes que exigen este requisito.</p>	<p>Destinar recursos económicos y humanos para la investigación y desarrollo de nuevos materiales como alternativa para el plástico, que le permitan a la empresa eliminar la dependencia de los proveedores.</p> <p>Orientar la empresa hacia el desarrollo de publicidad, aprovechando que actualmente poseen conocimientos y experiencia en el área de diseño.</p>

**ANEXO 4**  
**ACTA DE APROBACIÓN MARCO ESTRATÉGICO**



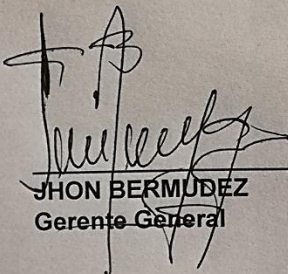
Soluciones en termoformado

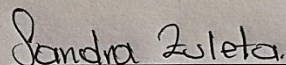
## ACTA DE APROBACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO DE PUBLITERM

En Bogotá D.C. a los treinta (30) días del mes de agosto de 2019, se reúnen en las instalaciones de PUBLITERM el Gerente general y la Jefe administrativa para revisar y aprobar el marco estratégico propuesto para la organización, que incluye misión, visión, políticas, objetivos, mapa de procesos y organigrama.

Con el fin de implementar el sistema de gestión de la calidad, la política y los objetivos de calidad se construyen y se aprueban dando cumplimiento a los apartados 5.2 y 6.2 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Para la formalización del marco estratégico se firma la presente acta por el Gerente general y la Jefe administrativa.

  
\_\_\_\_\_  
**JHON BERMUDEZ**  
Gerente General

  
\_\_\_\_\_  
**SANDRA ZULETA**  
Jefe Administrativa






**ANEXO 5**  
**APROBACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD**

	<b>POLITICA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: SG-000-GR</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 30-08-2019</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

En PUBLITERM, desarrollamos, producimos y comercializamos empaques y envases plásticos con altos estándares de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas y especificaciones de las partes interesadas, mediante los siguientes puntos:

- Se cumplirán todos los requisitos expuestos en la norma NTC-ISO 9001, los planteados en el sistema de gestión y sus respectivos objetivos.
- Se tendrá un enfoque de mejora continua en todos los procesos de la empresa.
- Los trabajadores de PUBLITERM tendrán un compromiso con el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
30-08-2019	00	Creación del documento
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
	Sandra. Zuleta.	
		
<b>CONSULTORES</b>		

**ANEXO 6**  
**APROBACIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD**



**PLAN DE ACCIÓN CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD**

**CÓDIGO: SG-000-GR**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 30-08-2019**

**Página 1 de 3**

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas que minimicen el impacto ambiental.	Para el año 2024 conformar el portafolio de productos con al menos un 40% de productos contribuyan a la disminución del impacto ambiental.	Tener un espacio de investigación, para el desarrollo de materias primas que generen menor impacto ambiental que el plástico.	Horas hombre Presupuesto	2021	Gerente general	$\frac{\text{No. referencias que reducen el impacto ambiental}}{\text{No. total de referencias}} * 100\%$
		Obtener nueva tecnología que permita realizar productos reciclables.	Presupuesto Distribución en planta	2022		
Obtener nuevos clientes.	Para el año 2021 obtener 5 nuevos clientes.	Hacer actividades de publicidad y mercadeo.	Presupuesto Horas hombre	2021	Gerente general Jefe Administrativo	$\frac{\text{No. de clientes nuevos}}{5} * 100\%$
		Obtener la certificación ISO 9001:2015				
Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.	El 100% de los pedidos serán entregados en el plazo acordado.	Establecer tiempos de aprovisionamiento de materias primas.	Horas hombre Presupuesto	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de pedidos entregados en el plazo pactado}}{\text{No. total de pedidos recibidos}} * 100\%$
		Determinar los tiempos estándar de producción.				
Aumentar la productividad del talento humano.	Para el 2022 aumentar un 5% la productividad con respecto al recurso humano.	Establecer métodos de trabajo más eficientes.	Horas hombre Presupuesto	2021	Jefe administrativo	$\frac{\text{Productividad promedio} - \text{Productividad referencia}}{\text{Productividad referencia}} * 100\%$
		Capacitar al personal en temas relacionados con la ejecución de sus labores.				
Cumplir las rutinas de mantenimiento.	El 100% de los mantenimientos deben ser ejecutados	Seguir el procedimiento de mantenimientos y programa de mantenimiento preventivo.	Presupuesto Horas hombre	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de mantenimientos ejecutados}}{\text{No. total de mantenimientos programados}} * 100\%$



**PLAN DE ACCIÓN CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD**

**CÓDIGO: SG-000-GR**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 30-08-2019**

**Página 2 de 3**

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.	Para el año 2020 cumplir con el 100% de los requisitos de la norma.	Seguir el programa de auditoria interna y llevar a cabo las acciones correctivas planteadas.	Presupuesto Horas hombre	Primer semestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de requisitos cumplidos}}{\text{No. total de requisitos}} * 100\%$
Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.	Para el 2020 se debe cumplir con el 100% de las capacitaciones planeadas	Inscribirse para recibir capacitaciones gratuitas en entidades como el SENA y la CCB.	Presupuesto Tiempo Oferta capacitaciones	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas}}{\text{No. total de capacitaciones planeadas}} * 100\%$
		Seleccionar a los mejores trabajadores para ayudarles con bonos educativos.	Horas hombre			
Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.	Permitir solo un 2% de productos fuera de especificación en el total de la producción semestral.	Hacer evaluación de proveedores.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo y operarios	$\frac{\text{No. de unidades no conformes}}{\text{No. total de unidades producidas}} * 100\%$
		Realizar un control estricto de los procesos.				
Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.	Para el 2020 tener mínimo el 90% en el nivel de satisfacción del cliente.	Realizar descuentos y promociones para fidelizar a los clientes.	Presupuesto	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. total de clientes}} * 100\%$
		Cumplir con las especificaciones y plazos acordados con los clientes.				



**PLAN DE ACCIÓN CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD**

**CÓDIGO: SG-000-GR**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 30-08-2019**

**Página 3 de 3**

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.	El 100% de los proveedores contratados, debe pasar la evaluación de proveedores.	Diseñar la evaluación con criterios enfocados al aseguramiento de la calidad.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de proveedores que aprueban la evaluación}}{\text{No. total de proveedores}} * 100\%$
Aumentar la rentabilidad de la organización.	Aumentar anualmente mínimo en 12% el margen de utilidad neta.	Aumentar las ventas. Disminuir los costos y gastos.	Horas hombre Presupuesto	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{U. N. año a evaluar} - \text{U. N. año base}}{\text{U. N. año base}} * 100\%$ U. N. = utilidad neta

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
30-08-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Pandra. Zuleta.	
<b>CONSULTORES</b>	<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

**ANEXO 7**  
**MATRIZ DE COMUNICACIONES**



## MATRIZ DE COMUNICACIONES

**CÓDIGO:** FM-003-GR

**VERSIÓN:** 00

**FECHA:** 27-08-2019

QUÉ SE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	COMÓ COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
La importancia de los requisitos de la norma NTC- ISO 9001	Cuando se inicia el proceso de implementación	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión	Gerente general
Política de calidad	Cuando se crea, se modifica o se actualiza	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión y divulgación en un lugar visible dentro de la organización	Gerente general
Roles, responsabilidades y autoridades	Cuando se definen, se modifican o se actualizan	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión y distribución de copias de los descriptivos de cargo	Jefe administrativo
Informe del desempeño del SGC	Semestral	Gerente general	Envío de informe por medio de correo electrónico	Jefe administrativo
Objetivos de calidad	Cuando se crean, se modifican o se actualizan	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión	Gerente general
Propuesta comercial	Cuando el cliente lo requiera o cuando se desee hacer publicidad	Clientes	Brochure y anuncios web	Jefe administrativo
Contratos	A la firma del contrato	A las partes involucradas	Con copia del contrato	Gerente general
Solución de PQRS	Cuando exista una PQRS y la solución sea potestad de la organización	Al cliente que realiza la PQRS	Envío de correo electrónico	Responsable de la solución de la PQRS
Cualquier cambio que impacte el funcionamiento de la organización	Cuando ocurra un cambio en la operación o instalaciones de la empresa	A las partes interesadas	Reunión, cartas, llamadas, e-mail y diligenciamiento de documentos pertinentes	Jefe administrativo
Requisitos para las materias primas	Cuando se haga un pedido	Proveedores	Mediante correo electrónico	Jefe administrativo
Criterios de evaluación	Cuando se hace selección de proveedores	Proveedores	Mediante correo electrónico	Jefe administrativo
Daños o pérdidas en la propiedad de los clientes y proveedores	Cuando exista algún tipo de pérdida o deterioro en la propiedad de agentes externos	Clientes y proveedores	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo
No conformidad de los productos	Cuando existan factores que retrasen el tiempo de entrega pactado	Clientes	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo
No conformidad de los productos	Cuando exista una no conformidad y se necesite autorización para la liberación de los productos a los clientes	Clientes	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo



**ANEXO 8**  
**DIAGRAMA DE GANTT PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

Nombre de tarea	Comienzo	Fin	agosto							septiembre				octubre				
			21/07	28/07	4/08	11/08	18/08	25/08	1/09	8/09	15/09	22/09	29/09	6/10	13/10	20/10	27/10	
Matriz DOFA y Análisis PESTAL	jue 1/08/19	lun 5/08/19				3 días												
Hacer el mapa de procesos	vie 2/08/19	vie 2/08/19				1 día												
Hacer la política de calidad	vie 23/08/19	lun 26/08/19							2 días									
Elaborar los objetivos de calidad	vie 23/08/19	lun 26/08/19							2 días									
Hacer el manual de calidad	lun 2/09/19	vie 20/09/19									15 días							
Elaborar la matriz de comunicaciones para la empresa	lun 9/09/19	lun 9/09/19									1 día							
Matriz de necesidades y expectativas partes interesadas	mié 11/09/19	mié 11/09/19									1 día							
Elaborar matriz legal	jue 12/09/19	jue 12/09/19									1 día							
Hacer la caracterización de los procesos	lun 16/09/19	jue 26/09/19									9 días							
Sensibilizar al personal	lun 16/09/19	lun 16/09/19									1 día							
Hacer el manual de funciones	lun 23/09/19	mié 25/09/19									3 días							
Elaborar un plan de acción para cumplir los objetivos	lun 23/09/19	lun 23/09/19									1 día							

Nombre de tarea	Comienzo	Fin	Gantt chart timeline																							
			21/07	28/07	4/08	11/08	18/08	25/08	agosto		septiembre			octubre				n								
Formación del personal	lun 23/09/19	lun 23/09/19																								
Hacer un formato para la planificación de los cambios	lun 23/09/19	lun 23/09/19																								
Realizar el cronograma de mantenimiento preventivo	mar 24/09/19	mar 24/09/19																								
Elaborar un plan de acción para abordar los riesgos	mié 25/09/19	lun 30/09/19																								
Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	mié 25/09/19	jue 26/09/19																								
Hacer procedimientos de los procesos	lun 30/09/19	jue 3/10/19																								
Hacer el procedimiento para control de documentos y registros	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								
Elaborar formato de solicitud de creación o modificación de documentos	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								
Hacer procedimiento para selección y evaluación de proveedores	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								
Diseñar evaluación de proveedores	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								
Procedimiento para la auditoría interna	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								
Lista de verificación para auditoría	lun 30/09/19	lun 30/09/19																								

Nombre de tarea	Comienzo	Fin	agosto							septiembre				octubre				
			21/07	28/07	4/08	11/08	18/08	25/08	1/09	8/09	15/09	22/09	29/09	6/10	13/10	20/10	27/10	
Elaborar políticas para identificación y trazabilidad y propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos	mar 1/10/19	mar 1/10/19												1 día				
Elaborar fichas técnicas de indicadores	mié 2/10/19	mié 2/10/19												1 día				
Diseñar formatos para PQRS	mié 2/10/19	mié 2/10/19												1 día				
Hacer instructivos	jue 3/10/19	vie 4/10/19												2 días				
Realizar un formato para liberación de los productos y servicios	jue 3/10/19	jue 3/10/19												1 día				
Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente	lun 7/10/19	lun 7/10/19												1 día				
Diseñar una encuesta de satisfacción de clientes	lun 7/10/19	lun 7/10/19												1 día				
Elaborar una evaluación de desempeño para trabajadores	lun 7/10/19	lun 7/10/19												1 día				
Establecer el plan y programa de auditoría interna	mar 8/10/19	mié 9/10/19												2 días				
Elaborar procedimiento de acciones correctivas y preventivas	jue 10/10/19	vie 11/10/19												2 días				
Diseñar un formato de no conformidades y acciones tomadas	jue 10/10/19	jue 10/10/19												1 día				
Plan de capacitación	lun 21/10/19	lun 21/10/19															1 día	

**ANEXO 9**  
**MATRIZ RACI**

MATRIZ RACI								
ACTIVIDADES	CARGOS							
	Gerente general	Jefe administrativo	Contador	Operario corte	Operario termoformado	Operario impresión	Consultores de calidad	Experto calidad (Externo)
Matriz DOFA y Análisis PESTAL	A	R		I	I	I	R	
Matriz de necesidades y expectativas partes interesadas	A	R					R	C
Elaborar la matriz de comunicaciones para la empresa	A	I	I	I	I	I	R	
Elaborar matriz legal	A	R	I	I	I	I	R	
Hacer el mapa de procesos	A	R	I	I	I	I	R	C
Hacer la política de calidad	A	R	I	I	I	I	R	
Elaborar políticas para identificación y trazabilidad y propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos	A	I		I	I	I	R	
Elaborar los objetivos de calidad	A	R	I	I	I	I	R	
Hacer la caracterización de los procesos	A	I					R	
Hacer el manual de calidad	A	R	I	I	I	I	R	
Hacer el manual de funciones	A	I	I	I	I	I	R	C
Elaborar fichas técnicas de indicadores	A	I	I	I	I	I	R	C
Hacer procedimientos de los procesos	A	C	C	C	C	C	R	
Hacer instructivos	A	I		C	C	C	R	
Elaborar un plan de acción para cumplir los objetivos	A	R	I	I	I	I	R	
Elaborar un plan de acción para abordar los riesgos	A	R	I	I	I	I	R	
Sensibilizar al personal	I	A	I	I	I	I	R	
Formación del personal	I	A	I	I	I	I	R	R
Plan de capacitación	A	R		I	I	I	R	
Realizar el cronograma de mantenimiento preventivo		A		I	I	I	R	
Hacer el procedimiento para control de documentos y registros	I	A	I	I	I	I	R	C

MATRIZ RACI								
ACTIVIDADES	CARGOS							
	Gerente general	Jefe administrativo	Contador	Operario corte	Operario termoformado	Operario impresión	Consultores de calidad	Experto calidad (Externo)
Elaborar formato de solicitud de creación o modificación de documentos	I	A	I	I	I	I	R	
Hacer procedimiento para selección y evaluación de proveedores	A	R	I	I	I	I	R	
Diseñar evaluación de proveedores	I	A					R	
Procedimiento para la auditoría interna	I	A		I	I	I	R	C
Establecer el plan y programa de auditoría interna	I	A		I	I	I	R	C
Lista de verificación para auditoría		A					R	I
Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente	A	R					R	
Diseñar formatos para PQRS	I	A	I	I	I	I	R	
Diseñar una encuesta de satisfacción de clientes	A	R					R	
Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	A	R					R	
Elaborar procedimiento de acciones correctivas y preventivas	I	A					R	
Diseñar un formato de no conformidades y acciones tomadas	I	A					R	
Hacer un formato para la planificación de los cambios	A	R	I	I	I	I	R	
Realizar un formato para liberación de los productos y servicios	I	A		I	I	I	R	
Elaborar una evaluación de desempeño para trabajadores	A	R	I	I	I	I	R	

**ANEXO 10**  
**DIPOSITIVAS SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL**





# CONTENIDO

1. Introducción
2. ¿Qué es calidad?
3. Norma NTC-ISO 9001:2015
4. Beneficios de la implementación
5. Importancia y roles de los colaboradores
6. Marco estratégico
7. Dinámica
8. Evaluación



## INTRODUCCIÓN

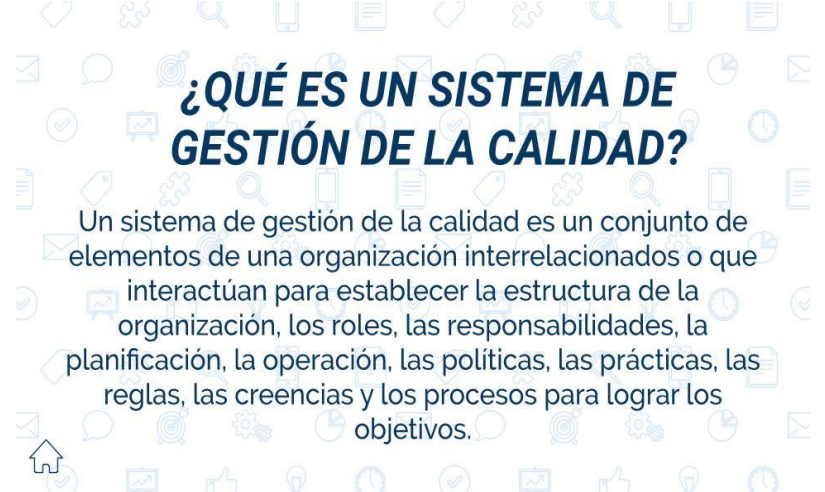


## ¿QUÉ ES CALIDAD?

Es el grado en el que un conjunto de características de un producto cumple con los requisitos, necesidades o expectativas de los clientes.



## **3 NORMA NTC-ISO 9001:2015**



## **¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?**

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer la estructura de la organización, los roles, las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias y los procesos para lograr los objetivos.



## **4 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN**

- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costos.
- Ventaja competitiva, y aumento en las oportunidades de ventas.
- Cumplimiento de las exigencias del cliente para mejorar los niveles de satisfacción.
- Identificación de materia prima de mala calidad antes de su uso.
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.



## **5 IMPORTANCIA Y ROLES DE LOS COLABORADORES**

# 6

## MARCO ESTRATEGICO



### POLÍTICA

Son las intenciones y dirección de una organización como lo expresa formalmente su alta dirección.

- Política ambiental
- Política de confidencialidad
- Política de talento humano
- Política de ventas
- Política de calidad

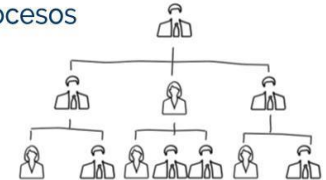


Es el propósito de la existencia de la organización tal y como lo expresa la alta dirección.

Son las aspiraciones de aquello que una organización querría llegar a ser tal y como lo expresa la alta dirección.

### OTROS COMPONENTES

- Valores organizacionales
- Objetivos empresariales
- Objetivos de calidad
- Organigrama
- Mapa de procesos



**ANEXO 11**  
**FOLLETO SENSIBILIZACIÓN**



## ¿QUÉ ES CALIDAD?

Es el grado en el que un conjunto de características de un producto cumple con los requisitos, necesidades o expectativas de los clientes.

*"La calidad es el único camino para el crecimiento"*  
Jack Welch



## ¿QUÉ ES ISO 9001:2015?

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. La ISO 9001 se basa en la mejora continua que se apoya del ciclo PHVA

## CICLO PHVA

**"No es suficiente hacer lo mejor posible, debes saber qué hacer y luego hacerlo mejor"**

Edwards Deming

PLANIFICAR: establecer los objetivos. ¿Que hacer? ¿Como hacerlo?  
HACER: implementar lo planificado.  
VERIFICAR: realizar seguimiento y medición. ¿Las cosas pasaron según lo planificado?  
ACTUAR: tomar acciones para mejorar el desempeño.



## ¿QUÉ ES SGC? SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer la estructura de la organización, los roles, las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias y los procesos para lograr los objetivos.

## ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SGC?

- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costos.
- Ventaja competitiva, y aumento en las oportunidades de ventas.
- Cumplimiento de las exigencias del cliente para mejorar los niveles de satisfacción.
- Identificación de materia prima de mala calidad antes de su uso.
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Motivar y comprometer al personal con procesos internos más eficaces.



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

**ANEXO 12**  
**BOLETÍN MARCO ESTRATÉGICO PUBLITERM**





## MISIÓN



## VALORES



## VISIÓN

Somos una empresa de termoformado y publicidad dedicada a la producción y comercialización de productos y empaques plásticos, exhibición y P.O.P; buscamos satisfacer a nuestros clientes, llevando productos de excelente calidad a un precio justo; introduciendo a nuestros procesos productivos materiales amigables con el medio ambiente y contando con un talento humano calificado y comprometido con el servicio.

- Atención al cliente.**  
En PUBLITERM identificamos las necesidades de nuestros clientes y es nuestra prioridad satisfacerlas.
- Compromiso.**  
En PUBLITERM defendemos las prioridades y objetivos de la empresa.
- Trabajo en equipo.**  
En PUBLITERM unimos nuestros esfuerzos para alcanzar un objetivo común.
- Disciplina.**  
En PUBLITERM nos caracterizamos por ser constantes para lograr todos los objetivos que nos proponemos.
- Calidad.**  
En PUBLITERM todos nuestros procesos, productos y servicios se caracterizan por ser excelentes.

Para el año 2025 PUBLITERM será una empresa reconocida en el sector de la publicidad y el termoformado y se expandirá a nivel nacional, a través de la fabricación y comercialización de productos empaques plásticos, exhibición y P.O.P, con altos estándares de calidad y cumplimiento, contribuyendo con la sostenibilidad ambiental.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- \*Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas eco amigables.
- \*Aumentar presencia en el territorio nacional.
- \*Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.
- \*Aumentar la productividad del talento humano
- \*Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.
- \*Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.
- \*Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.
- \*Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.
- \*Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.
- \*Aumentar la rentabilidad de la organización.





## POLÍTICAS EMPRESARIALES

### Política de sostenibilidad.

En PUBLITERM nos esforzamos por disminuir el impacto ambiental, adoptando las siguientes estrategias:

- \* Los productos no conformes o fuera de especificación serán reutilizados para la obtención de nuevas materias primas.
- \* Todos los documentos serán impresos en papel reciclado o por ambas caras del papel.
- \* Cuando no exista la necesidad de documentación física, se hará uso de la tecnología para evitar el consumo de papelería.

### Política de confidencialidad.

En PUBLITERM nos preocupamos a dar protección a los datos personales y corporativos contenidos en nuestras bases de datos, por tal razón se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- \* A la información de clientes y proveedores, solo podrá acceder el personal que tenga autorización y será usada únicamente para los procesos de la organización.
- \* Todas las bases de datos serán protegidas de ataques cibernéticos.
- \* Toda la información y producción intelectual que se produzca dentro de la organización para beneficio de la misma será parte de la ventaja competitiva de la empresa; por lo tanto, los trabajadores no podrán hacer uso de esta o divulgar fuera de las instalaciones y dominio de la empresa.

### Política de ventas.

Para que haya una negociación eficiente, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- \* Un pedido deberá ser mínimo de 1.000 unidades.
- \* Una vez recibido un pedido, se entregará con un plazo máximo de 15 días hábiles.
- \* Los pagos se realizan en dos contados 50% con la realización del pedido y 50% contra entrega.
- \* Para hacer reclamaciones o devoluciones, se tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles.

### Política de talento humano.

En PUBLITERM buscamos personal competente y comprometido y nos preocupamos por el bienestar de nuestro equipo de trabajo; a través de las siguientes medidas:

Se contratará personal idóneo y competente, sin ningún tipo de discriminación y teniendo en cuenta el mérito y la excelencia, siempre y cuando se cumplan todas las etapas del proceso de selección. Previo a publicar una oferta laboral, se dará prioridad de promoción a los trabajadores actuales.

Los trabajadores estarán en constante capacitación y entrenamiento en temáticas que contribuyan al desarrollo de la organización.

## POLÍTICA DE CALIDAD


En PUBLITERM, desarrollamos, producimos y comercializamos empaques y envases plásticos de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas y especificaciones de las partes interesadas, mediante los siguientes puntos:

- \* Se cumplirán todos los requisitos expuestos en la norma NTC-ISO 9001, los planteados en el sistema de gestión y sus respectivos objetivos.
- \* Se tendrá un enfoque de mejora continua en todos los procesos de la empresa.
- \* Los trabajadores de PUBLITERM tendrán un compromiso con el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes.





**ANEXO 13**  
**LISTADO DE ASISTENCIA SENSIBILIZACIÓN**

	<b>FORMATO DE ASISTENCIA</b>	CÓDIGO: FM-001-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 1

<b>TEMA:</b> implementación de un SGC y divulgación del marco estratégico, y objetivos de calidad.	<b>SEDE:</b> planta 2.
<b>FECHA:</b> 21-09-2019	

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Sandra Zuleta	Jefe Administrativa	Sandra Zuleta
2	Marisol Suárez	Troquelado	marisol suarez
3	Harlen Agredo Diaz	Emp. Corte	Harlen Agredo Diaz
4	Jucero Quintero Gomez	Troquelado	Jucero Quintero Gomez
5	Fanny Parada	Termoformado	Fanny Parada
6	Yadi Iazano Quintero	Troquelado	Yadi Iazano Quintero
7	Richard Gonzalez	Termoformado	Richard Gonzalez
8	Diego Alejandro Uruburu M.	Termoformador	Diego Uruburu M.
9	Edelmira Lopez	Termoformado	Edelmira Lopez
10	Bryllith Lorena Uruburu Marin	Empaque/Operadora	Bryllith Uruburu
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

**ANEXO 14**  
**EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN**

2/8

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: Jucero Quintero
FECHA: 21 08 2019	SEDE: PubliTerm

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

1. ¿Qué significan las siglas SGC?
  - A. Seguridad general corporativa.
  - B. Sistema de gestión de la calidad.
  - C. Sistema de gran conformidad.
  
2. ¿De qué elementos se compone el marco estratégico de PUBLITERM?
  - A. Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama
  - B. Misión-Visión- Objetivos-Valores
  - C. Ninguna de las anteriores.
  
3. ¿Cuál es la norma que contiene los requisitos para implementar un SGC?
  - A. NTC-ISO 9001:2015
  - B. NTC-ISO 9000:2011
  - C. GTC-ISO 10013:2012
  
4. Escriba uno de los beneficios de implementar un SGC en la organización:

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

5. La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (v)
6. Todos los miembros de la organización deben participar en el proceso de implementación del SGC. (f)
7. La norma NTC-ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del SGC. (f)
8. La misión describe a dónde quiere llegar una empresa. (v)

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X	/	
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>			

Jocero Quintero Guzman  
FIRMA

3/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: Fanny Parada
FECHA: 21-09-19	SEDE: Publitem

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

- ¿Qué significan las siglas SGC?  
A. Seguridad general corporativa. ✓  
 B. Sistema de gestión de la calidad.  
C. Sistema de gran conformidad.
- ¿De qué elementos se compone el marco estratégico de PUBLITERM?  
 A. Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama ✓  
B. Misión-Visión- Objetivos-Valores  
C. Ninguna de las anteriores.
- ¿Cuál es la norma que contiene los requisitos para implementar un SGC?  
 A. NTC-ISO 9001:2015 ✓  
B. NTC-ISO 9000:2011  
C. GTC-ISO 10013:2012
- Escriba uno de los beneficios de implementar un SGC en la organización: ?

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (v) ✗
- Todos los miembros de la organización deben participar en el proceso de implementación del SGC. (f) ✗
- La norma NTC-ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del SGC. (f) ✗
- La misión describe a dónde quiere llegar una empresa. (v) ✗

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:		X	
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>			

  
 FIRMA

4/8

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: <i>Edel Maldonado</i>
FECHA: <i>21 09. 2019</i>	SEDE: <i>Planta 2</i>

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

1. ¿Qué significan las siglas SGC?

- A. Seguridad general corporativa.
- B. Sistema de gestión de la calidad.
- C. Sistema de gran conformidad.

2. ¿De qué elementos se compone el marco estratégico de PUBLITERM?

- A. Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama
- B. Misión-Visión- Objetivos-Valores
- C. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Cuál es la norma que contiene los requisitos para implementar un SGC?

- A. NTC-ISO 9001:2015
- B. NTC-ISO 9000:2011
- C. GTC-ISO 10013:2012


4. Escriba uno de los beneficios de implementar un SGC en la organización:

*para obtener una calidad y mas detalles*

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- 5. La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (  ) *??*
- 6. Todos los miembros de la organización deben participar en el proceso de implementación del SGC. (  )
- 7. La norma NTC-ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del SGC. ( ) *?*
- 8. La misión describe a dónde quiere llegar una empresa. ( ) *?*



	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	x		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:		x	
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	x		
4. La explicación de los temas fue:	x		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	x		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>			

  
 FIRMA

6/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: <u>Miguel Suárez</u>
FECHA: <u>21-09-19</u>	SEDE: <u>Planta 2.</u>

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

1. ¿Qué significan las siglas SGC?

- A. Seguridad general corporativa.
- B. Sistema de gestión de la calidad. ✓
- C. Sistema de gran conformidad.

2. ¿De qué elementos se compone el marco estratégico de PUBLITERM?

- A. Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama ✓
- B. Misión-Visión- Objetivos-Valores
- C. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Cuál es la norma que contiene los requisitos para implementar un SGC?


- A. NTC-ISO 9001:2015 ✓
- B. NTC-ISO 9000:2011
- C. GTC-ISO 10013:2012

4. Escriba uno de los beneficios de implementar un SGC en la organización:

Completamento y Calidad con el Cliente. ✓

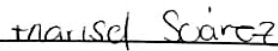
Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- 5. La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (v) ✗
- 6. Todos los miembros de la organización deben participar en el proceso de implementación del SGC. (v) ✓
- 7. La norma NTC-ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del SGC. (F) ✗
- 8. La misión describe a dónde quiere llegar una empresa. (f) ✓


	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>			

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

7/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: Sandra Zuleta
FECHA: 21/09/2019	SEDE: Principal

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

1. ¿Qué significan las siglas SGC?

- A. Seguridad general corporativa.
- B. Sistema de gestión de la calidad.
- C. Sistema de gran conformidad.

2. ¿De qué elementos se compone el marco estratégico de PUBLITERM?

- A. Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama
- B. Misión-Visión-Objetivos-Valores
- C. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Cuál es la norma que contiene los requisitos para implementar un SGC?

- A. NTC-ISO 9001:2015
- B. NTC-ISO 9000:2011
- C. GTC-ISO 10013:2012

4. Escriba uno de los beneficios de implementar un SGC en la organización:

Productividad y calidad

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- 5. La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (f)
- 6. Todos los miembros de la organización deben participar en el proceso de implementación del SGC. (v)
- 7. La norma NTC-ISO 9000 contiene los fundamentos y vocabulario del SGC. (v)
- 8. La misión describe a dónde quiere llegar una empresa. (v)

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SENSIBILIZACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-000-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**

llegar a cumplir lo expuesto en el SGC.



Sandra Zuleta

FIRMA

**ANEXO 15**  
**DIAPOSITIVAS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL**

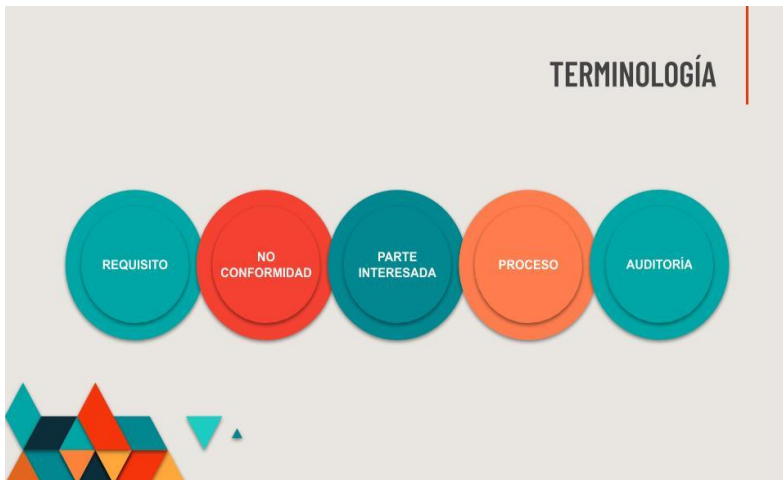



# IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015

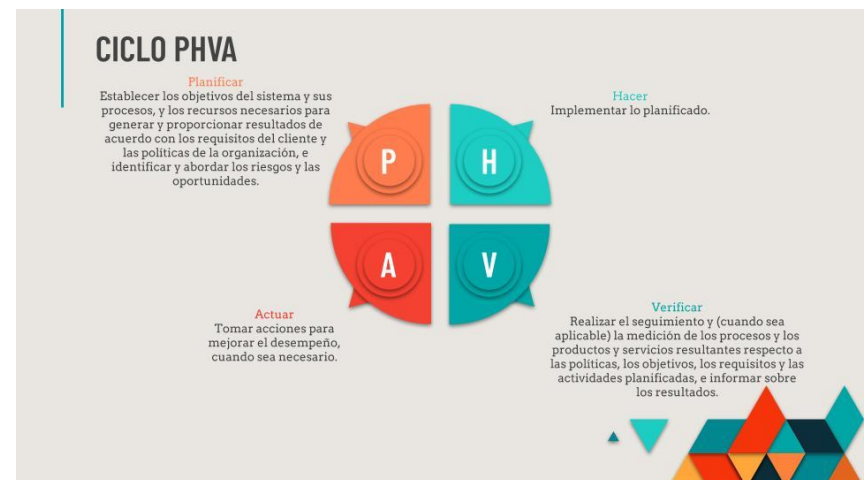
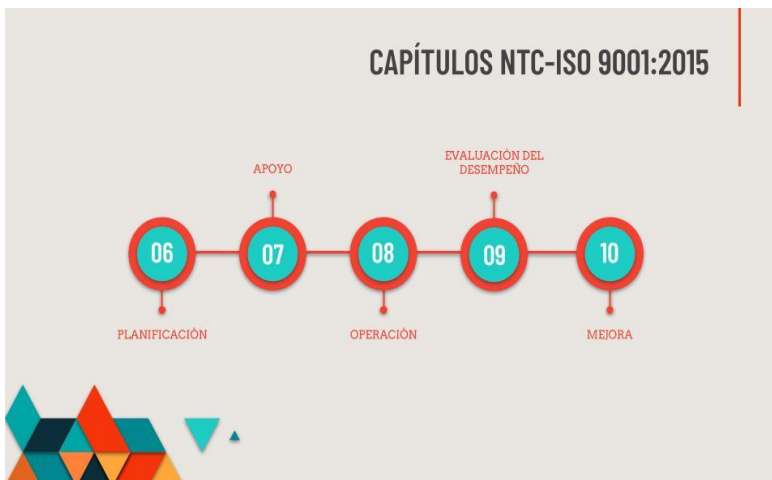
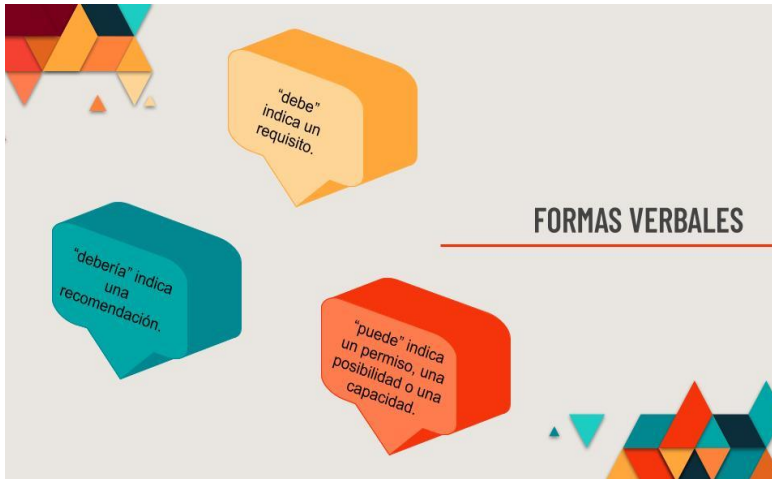


## CONTENIDO

- 01 TERMINOLOGÍA
- 02 PRINCIPIOS DE CALIDAD
- 03 FORMAS VERBALES
- 04 CAPÍTULOS DE LA NORMA
- 05 CICLO PHVA
- 06 INFORMACIÓN DOCUMENTADA









## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

-  MANUAL
-  PROCEDIMIENTO
-  INSTRUCTIVO
-  FORMATO / REGISTRO



# GRACIAS!



**ANEXO 16**  
**LISTADO DE ASISTENCIA FORMACIÓN**



FORMATO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: FM-001-GR

VERSIÓN: 00

FECHA: 27-08-2019

Página 1 de 1

TEMA: Implementación de un SGC	SEDE: Planta 2
FECHA: 05-10-2019	

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Edelmundo M R	Empacado	Edelmundo
2	Fanny Parada	termoformado	Fanny Parada
3	Jenny Diaz	Troqueladora	Jenny Diaz
4	Rudi Lozano	Troquelado	Rudi Lozano
5	Lucero Contreras	Troquelado	Lucero
6	Marisol Suarez	Troquelado	Marisol Suarez
7	Herlen Agredo Diaz	Empacador	Herlen Agredo
8	BEYLLITH JOSEFA URUBURU MARTIN	COPE PLANA/EMPACA	BEYLLITH URUBURU
9	Richard Antonio Rengifo Gonzalez	Termoformador	Richard Gonzalez
10	Diego Uruburu Martin	Termoformador	Diego Uruburu M.
11	Harol Mateo Cardenas Barua	Termoformador	Mateo Cardenas
12	Fabian Felipe Moreno C	Termoformador	Felipe Moreno
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

**ANEXO 17**  
**EVALUACIÓN FORMACIÓN**

1/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 1 de 1

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: <i>Edilma de R</i>
FECHA:	SEDE:

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

- ¿Qué indica el "debe"? *cumplir con el requisito*  
A. Una posibilidad.  
 B. Un requisito.  
C. Una sugerencia.
- ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de calidad?  
A. Liderazgo.  
 B. Enfoque a procesos. *X*  
C. Responsabilidad ambiental.
- ¿Qué significa PHVA?  
 A. Planear-Hacer-Verificar-Actuar.  
B. Proponer-Hacer-Validar-Auditar. *??*  
 C. Preparar-Hallar-Vender-Asociar.
- ¿Cuántos capítulos tiene la norma? *??*

- Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera. *??*
- A partir del capítulo 4 se encuentran los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. *(X)*
  - La información documentada incluye manuales, procedimientos, instructivos y formatos/registros. *(X)*
  - La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. *(X)*
  - El marco estratégico de PUBLITERM se compone de Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama. *(X)*



FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN

CÓDIGO: FM-002-GR

VERSIÓN: 00

FECHA: 19-09-2019


Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1 El dominio del tema por parte de los expositores fue	✓		
2 La importancia y pertinencia del tema fue	✓	✓	
3 La metodología y medios visuales de apoyo fueron		✓	
4 La explicación de los temas fue		✓	
5 El comportamiento de los expositores hacia Ud fue		✓	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS			

\_\_\_\_\_  
FIRMA

5/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: <u>Richard Antonio Rengifo González</u>
FECHA: _____	SEDE: _____

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

1. ¿Qué indica el "debe"?  
A. Una posibilidad.  
B. Un requisito.  
C. Una sugerencia  X
  
2. ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de calidad?  
A. Liderazgo  X  
B. Enfoque a procesos. X  
C. Responsabilidad ambiental. X
  
3. ¿Qué significa PHVA?  
A. Planear-Hacer-Verificar-Actuar  X  
B. Proponer-Hacer-Validar-Auditar.  ✓  
C. Preparar-Hallar-Vender-Asociar.  ✓
  
4. ¿Cuántos capítulos tiene la norma? ??

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

5. A partir del capítulo 4 se encuentran los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. (v)  ✓
6. La información documentada incluye manuales, procedimientos, instructivos y formatos/registros. (v)  ✓
7. La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (f)  ✓
8. El marco estratégico de PUBLITERM se compone de Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama. (v)  ✓



FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN

CÓDIGO: FM-002-GR

VERSIÓN: 00

FECHA: 19-09-2019

Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue	X		


COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Empty box for comments and suggestions.

FIRMA



6/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSION: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 1 de 1


TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: Jucero Quinto Gomez
FECHA:	SEDE:

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

- ¿Qué indica el "debe"?  
A. Una posibilidad. ✓  
x B. Un requisito.  
C. Una sugerencia.
- ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de calidad?  
A. Liderazgo.  
B. Enfoque a procesos. ✓  
x C. Responsabilidad ambiental.
- ¿Qué significa PHVA?  
x A. Planear-Hacer-Verificar-Actuar. ✓  
B. Proponer-Hacer-Validar-Auditar.  
C. Preparar-Hallar-Vender-Asociar.
- ¿Cuántos capítulos tiene la norma?  
e-9 ✓

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- A partir del capítulo 4 se encuentran los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. (v) ✓
- La información documentada incluye manuales, procedimientos, instructivos y formatos/registros. (v) ✓
- La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (v) x
- El marco estratégico de PUBLITERM se compone de Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama. (v) ✓


	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente

	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1	El dominio del tema por parte de los expositores fue	x		
2	La importancia y pertinencia del tema fue	x		
3	La metodología y medios visuales de apoyo fueron	x		
4	La explicación de los temas fue	x		
5	El comportamiento de los expositores hacia Ud fue	x		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>				

Lucero Quinto Garmar  
FIRMA

7/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN	CÓDIGO: FM-002-CR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 1 de 2

TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: Yudi Lozano
FECHA:	SEDE: Publi Term

En continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

- ¿Qué indica el "debe"?  
A. Una posibilidad.  
 B. Un requisito.  
C. Una sugerencia.
- ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de calidad?  
A. Liderazgo.  
B. Enfoque a procesos.  
 C. Responsabilidad ambiental.
- ¿Qué significa PHVA?  
 A. Planear-Hacer-Verificar-Actuar.  
B. Proponer-Hacer-Validar-Auditar.  
C. Preparar-Hallar-Vender-Asociar.
- ¿Cuántos capítulos tiene la norma?  
0-9

Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- A partir del capítulo 4 se encuentran los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 (v) ✓
- La información documentada incluye manuales, procedimientos, instructivos y formatos/registros. (v) ✓
- La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (F) ✓
- El marco estratégico de PUBLITERM se compone de Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama. (v) ✓



FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN

CÓDIGO: FM-002-GR

VERSIÓN: 00

FECHA: 19-09-2019

Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS			

Yud. esperanza lozano  
FIRMA



Scanned with  
CamScanner

8/8

	FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 1 de 2


TEMA: IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOMBRE: <i>ROQUELLA GONZALEZ</i>
FECHA:	SEDE:

A continuación encontrara preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque con una X la respuesta que considera correcta.

- ¿Qué indica el "debe"?  
A. Una posibilidad. ✓  
 B. Un requisito.  
C. Una sugerencia.
- ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de calidad?  
A. Liderazgo. ✓  
 B. Enfoque a procesos.  
C. Responsabilidad ambiental.
- ¿Qué significa PHVA?  
 A. Planear-Hacer-Verificar-Actuar. ✓  
B. Proponer-Hacer-Validar-Auditar.  
C. Preparar-Hallar-Vender-Asociar.
- ¿Cuántos capítulos tiene la norma?  
*10 capítulos* ✓

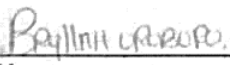
Escriba (f) si la afirmación es falsa o (v) si la afirmación es verdadera.

- A partir del capítulo 4 se encuentran los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. (v) ✓
- La información documentada incluye manuales, procedimientos, instructivos y formatos/registros. (v) ✓
- La certificación en calidad ISO 9001:2015 es de carácter obligatorio. (f) ✓
- El marco estratégico de PUBLITERM se compone de Misión-Visión-Objetivos-Valores-Políticas-Mapa de procesos-Organigrama. (v) ✓

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN FORMACIÓN</b>	CÓDIGO: FM-002-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 19-09-2019
		Página 2 de 2

A continuación, marque con una x la valoración que considere pertinente.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO
1. El dominio del tema por parte de los expositores fue:	X		
2. La importancia y pertinencia del tema fue:	X		
3. La metodología y medios visuales de apoyo fueron:	X		
4. La explicación de los temas fue:	X		
5. El comportamiento de los expositores hacia Ud. fue:	X		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>			

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**

**ANEXO 18**  
**MANUAL DE CALIDAD**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>

# MANUAL DE CALIDAD



**MN-001-CD**


**VERSIÓN 00**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 50</b>

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>3</b>
1.1	OBJETO	3
1.2	ALCANCE	3
1.3	NO APLICABILIDAD	3
<b>2.</b>	<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>MARCO ESTRATÉGICO</b>	<b>6</b>
4.1	MISIÓN	6
4.2	VISIÓN	6
4.3	OBJETIVOS DE CALIDAD	6
4.4	POLÍTICA DE CALIDAD	7
4.5	OTRAS POLÍTICAS	7
4.6	PROCESOS	8
4.6.1	Mapa de procesos	8
4.6.2	Caracterizaciones de procesos	9
<b>5.</b>	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>14</b>
7.1	PLAN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	14
7.2	PLAN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	17
7.3	PLAN DE CAPACITACIÓN	23
<b>ANEXOS</b>		<b>25</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 50</b>

## 0. INTRODUCCIÓN

El manual de calidad es el documento de PUBLITERM que incluye toda la información referente al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), enmarcado en la norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

## 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1.1 OBJETO

Mejorar el desempeño global de la organización; para asegurar la calidad de sus productos, aumentar el número de clientes, satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de las partes interesadas.

### 1.2 ALCANCE

El SGC abarca todos los procesos contemplados en el mapa de procesos de PUBLITERM (Ver numeral 4.6.1 de este manual).


### 1.3 NO APLICABILIDAD

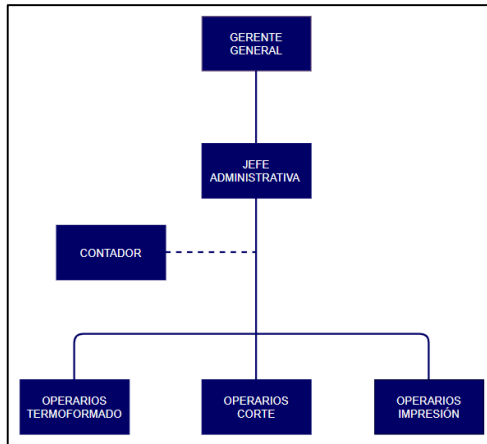
El SGC de PUBLITERM excluye el numeral 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones, debido a que la empresa no cuenta con equipos de medición, el numeral 8.3 diseño y desarrollo de productos, porque la empresa no elabora productos propios si no que se hacen a partir de las especificaciones y diseños dados por el cliente, además se excluye el requisito del numeral 8.1 que dicta “la organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados” y el requisito del numeral 8.4 que establece “La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando: los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización, los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización, un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización”; puesto que la empresa no utiliza la tercerización para sus operaciones.

## 2. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

En PUBLITERM, el Gerente general y el Jefe administrativo, se responsabilizan del aseguramiento de la calidad, a través del desarrollo, implementación y mejora del SGC.

La línea de autoridad y comunicación se observa en el organigrama mostrado a continuación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 50</b>



Las comunicaciones internas y externas de PUBLITERM se muestran en la siguiente matriz de comunicación. (FM-003-AF)

	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: FM-003-AF</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 27-08-2019</b>

QUÉ SE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	COMÓ COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
La importancia de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001	Cuando se inicia el proceso de implementación	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión	Gerente general
Política de calidad	Cuando se crea, se modifica o se actualiza	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión y divulgación en un lugar visible dentro de la organización	Gerente general
Roles, responsabilidad es y autoridades	Cuando se definen, se modifican o se actualizan	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión y distribución de copias de los descriptivos de cargo	Jefe administrativo
Informe del desempeño del SGC	Semestral	Gerente general	Envío de informe por medio de correo electrónico	Jefe administrativo
Objetivos de calidad	Cuando se crean, se modifican o se actualizan	A todos los niveles de la organización	Mediante reunión	Gerente general
Propuesta comercial	Cuando el cliente lo requiera o cuando se desee hacer publicidad	Clientes	Brochure y anuncios web	Jefe administrativo

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 5 de 50</b>


<b>QUÉ SE COMUNICA</b>	<b>CUANDO SE COMUNICA</b>	<b>A QUIÉN COMUNICAR</b>	<b>COMÓ COMUNICAR</b>	<b>QUIÉN COMUNICA</b>
Contratos	A la firma del contrato	A las partes involucradas	Con copia del contrato	Gerente general
Solución de PQRS	Cuando exista una PQRS y la solución sea potestad de la organización	Al cliente que realiza la PQRS	Envío de correo electrónico	Responsable de la solución de la PQRS
Cualquier cambio que impacte el funcionamiento de la organización	Cuando ocurra un cambio en la operación o instalaciones de la empresa	A las partes interesadas	Reunión, cartas, llamadas, e-mail y diligenciamiento de documentos pertinentes	Jefe administrativo
Requisitos para las materias primas	Cuando se haga un pedido	Proveedores	Mediante correo electrónico	Jefe administrativo
Criterios de evaluación	Cuando se hace selección de proveedores	Proveedores	Mediante correo electrónico	Jefe administrativo
Daños o pérdidas en la propiedad de los clientes y proveedores	Cuando exista algún tipo de pérdida o deterioro en la propiedad de agentes externos	Clientes y proveedores	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo
No conformidad de los productos	Cuando existan factores que retrasen el tiempo de entrega pactado	Clientes	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo
No conformidad de los productos	Cuando exista una no conformidad y se necesite autorización para la liberación de los productos a los clientes	Clientes	Llamada telefónica y comunicación escrita	Jefe administrativo

### 3. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa PUBLITERM, lleva una trayectoria de 23 años en el mercado enfocada en empaques, exhibición, P.O.P, entre otros elaborados en materiales plásticos.

A continuación, se realizará una descripción cronológica de la evolución de la empresa:

- 1996, se fundó bajo el nombre de PUBLITERM como empresa unipersonal, surgió de la necesidad económica de una pareja de esposos quienes laboraban en la industria y aprovecharon su experiencia para iniciar la organización; estaba ubicada en el barrio Fontibón, contaba con 4 trabajadores y una máquina de termoformado, sin embargo, no tenían una troqueladora que cortara las piezas individualmente, razón por la cual esta labor se subcontrataba, cuatro meses después deciden adquirir su propia maquina troqueladora.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 6 de 50</b>

- 1997, toman en arriendo una bodega más grande en Fontibón, gracias a su competitividad en cuanto a cumplimiento y calidad, obtienen grandes clientes como PURINA e INTERACTIVE, quienes demandan una mayor capacidad de producción.
- 2000, se trasladan a una bodega de 3 pisos ubicada en el barrio Veraguas, adicionalmente aumentan su mano de obra a 8 trabajadores y adquieren una nueva troqueladora, una maquina selladora, una guillotina y una maquina impresora para la elaboración de etiquetas y publicidad.
- 2001-2004, no se observan cambios representativos.
- 2005, se adquiere una nueva máquina troqueladora de pliegue que realiza 5 pliegues por minuto con una productividad de 20.000 acetatos por hora, un taladro de árbol y una sierra para corte de madera
- 2006-2012, la empresa se enfoca en la obtención de nuevos clientes y aumentan su recurso humano, llegando a tener hasta 40 trabajadores en épocas de alta demanda.
- 2013-2014, compran una bodega de tres pisos ubicada en el barrio Santa Isabel y una bodega en el barrio Bochica, en donde se decide iniciar la elaboración de sus propias materias primas con la obtención de una maquina laminadora y una extrusora.
- 2015, se intenta sin éxito implementar el SGC, con este intento se estableció un marco estratégico que actualmente no es acorde a los requerimientos de la empresa.
- 2016-2018, debido a la gran inversión de la bodega, la empresa ha restringido su recurso financiero para el pago de las obligaciones adquiridas, esto hace que no se hayan adquirido nuevas tecnologías, ni se evidencien cambios significativos.
- 2019, cuentan con una planta de 20 trabajadores y 19 máquinas (ocho termoformadoras, cuatro troqueladoras, una selladora, una laminadora, una impresora, un taladro, una sierra, una maquina extrusora y una guillotina).

## 4. MARCO ESTRATÉGICO

### 4.1 MISIÓN


Somos una empresa de termoformado y publicidad dedicada a la producción y comercialización de productos y empaques plásticos, exhibición y P.O.P; buscamos satisfacer a nuestros clientes, llevando productos de excelente calidad a un precio justo; introduciendo a nuestros procesos productivos materiales amigables con el medio ambiente y contando con un talento humano calificado y comprometido con el servicio.

### 4.2 VISIÓN

Para el año 2025 PUBLITERM será una empresa reconocida en el sector de la publicidad y el termoformado y se expandirá a nivel nacional, a través de la fabricación y comercialización de productos empaques plásticos, exhibición y P.O.P, con altos estándares de calidad y cumplimiento, contribuyendo con la sostenibilidad ambiental.

### 4.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas eco amigables.
- Aumentar presencia en el territorio nacional.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 7 de 50</b>

- Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.
- Aumentar la productividad del talento humano.
- Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.
- Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.
- Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.
- Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.
- Aumentar la rentabilidad de la organización.

#### 4.4 POLÍTICA DE CALIDAD

En PUBLITERM, desarrollamos, producimos y comercializamos empaques y envases plásticos de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas y especificaciones de las partes interesadas, mediante los siguientes puntos:

- Se cumplirán todos los requisitos expuestos en la norma NTC-ISO 9001, los planteados en el sistema de gestión y sus respectivos objetivos.
- Se tendrá un enfoque de mejora continua en todos los procesos de la empresa.
- Los trabajadores de PUBLITERM tendrán un compromiso con el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes.

#### 4.5 OTRAS POLITICAS


- **Política de sostenibilidad.** En PUBLITERM nos esforzamos por disminuir el impacto ambiental, adoptando las siguientes estrategias:
  - Los productos no conformes o fuera de especificación serán reutilizados para la obtención de nuevas materias primas.
  - Todos los documentos serán impresos en papel reciclado o por ambas caras del papel.
  - Cuando no exista la necesidad de documentación física, se hará uso de la tecnología para evitar el consumo de papelería.
- **Política de confidencialidad.** En PUBLITERM nos preocupamos en dar protección a los datos personales y corporativos contenidos en nuestras bases de datos, por tal razón se llevarán a cabo las siguientes acciones:
  - A la información de clientes y proveedores, solo podrá acceder el personal que tenga autorización y será usada únicamente para los procesos de la organización.
  - Todas las bases de datos serán protegidas de ataques cibernéticos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 8 de 50</b>

- Toda la información y producción intelectual que se genere dentro de la organización para beneficio de la misma será parte de la ventaja competitiva de la empresa; por lo tanto, los trabajadores no podrán hacer uso de esta o divulgarla fuera de las instalaciones y dominio de la empresa.
- **Política de talento humano.** En PUBLITERM buscamos personal competente y comprometido y nos preocupamos por el bienestar de nuestro equipo de trabajo; a través de las siguientes medidas:
  - Se contratará personal idóneo y competente, sin ningún tipo de discriminación y teniendo en cuenta el mérito y la excelencia, siempre y cuando se cumplan todas las etapas del proceso de selección.
  - Previo a publicar una oferta laboral, se dará prioridad de promoción a los trabajadores actuales.
  - Los trabajadores estarán en constante capacitación y entrenamiento en temáticas que contribuyan al desarrollo de la organización.
- **Política de ventas.** Para que haya una negociación eficiente, se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Un pedido deberá ser mínimo de 1.000 unidades.
  - Una vez recibido un pedido, se entregará con un plazo máximo de 15 días hábiles.
  - Los pagos se realizan en dos contados 50% con la realización del pedido y 50% contra entrega.
  - Para hacer reclamaciones o devoluciones, se tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles.
- **Política de propiedad externa.** Para la identificación, trazabilidad y cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos se establecen los siguientes criterios:
  - Todos los productos pertenecientes a los clientes utilizados en el proceso de blíster se almacenan en las cajas suministradas por el cliente y al lado de la estación de blíster.
  - Se debe hacer conteo y marcar la caja con la cantidad de productos exacta enviada por el cliente.
  - En caso de daño de un producto suministrado por el cliente se informa de inmediato al cliente, y se da a conocer las razones de ocurrencia y acordar los términos para la reposición de los mismos.
  - En caso de tener productos sobrantes del cliente en las instalaciones de PUBLITERM, estos deberán ser devueltos a este dando un reporte de la cantidad de productos que se devuelven.
  - Para toda la propiedad perteneciente a los proveedores externos (estibas, rollos de cartón, etc.) se recolecta una vez se termine su utilización, se informa al proveedor y se devuelve en las mismas condiciones que fue suministrada.

#### 4.6 PROCESOS

**4.6.1 Mapa de procesos.** En el siguiente diagrama se muestra la interacción de los procesos para lograr la satisfacción de las partes interesadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 9 de 50</b>



**4.6.2 Caracterización de procesos.** Cada proceso cuenta con una caracterización en donde se describen sus actividades según el ciclo PHVA, su objetivo, alcance y responsable.

- Anexo A. Caracterización proceso planeación estratégica.
- Anexo B. Caracterización proceso producción.
- Anexo C. Caracterización proceso logística.
- Anexo D. Caracterización proceso compras.
- Anexo E. Caracterización proceso talento humano.
- Anexo F. Caracterización proceso comercial.
- Anexo G. Caracterización proceso administrativo financiero.
- Anexo H. Caracterización proceso de aseguramiento de la calidad.
- Anexo I. Caracterización proceso de mantenimiento.


## 5. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Todos los documentos que componen la estructura documental perteneciente al SGC de PUBLITERM se encuentran en el listado maestro de documentos y registros (FM-005-CD).

En el procedimiento de elaboración y control de documentos y registros (PR-000-CD) se describe como debe tratarse la información documentada del SGC; también se define como debe ser actualizado el listado maestro de documentos y registros cuando se cree, modifique o elimine algún documento.


En este listado se identifican por procesos los manuales, procedimientos, instructivos y los formatos y/o registros necesarios, con su respectivo código, nombre, versión, fecha de aprobación y el medio de distribución (impreso o magnético); cada proceso tiene un color que corresponde al color asignado en el mapa de procesos.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 10 de 50</b>

	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y RESGITROS</b>	<b>CÓDIGO: FM-005-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-09-2019</b>

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO
<b>PARA TODOS LOS PROCESOS</b>	<b>FORMATOS</b>				
	FM-001-GR	Formato de asistencia	00	27-08-2019	Impreso
	FM-007-GR	Acta de reunión	00	09-10-2019	Impreso
<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-002-GR	Procedimiento de planeación estratégica	00	08-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-000-GR	Formato evaluación de sensibilización	00	27-08-2019	Impreso
	FM-002-GR	Formato evaluación de formación	00	19-09-2019	Impreso
	FM-004-GR	Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas	00	17-09-2019	Impreso
	SG-000-GR	Política de calidad	00	30-08-2019	Impreso
	SG-001-GR	Plan de acción para el cumplimiento de objetivos	00	30-08-2019	Impreso
	SG-002-GR	Caracterización del proceso de planeación estratégica	00	27-09-2019	Impreso
SG-010-GR	Plan de acción para abordar riesgos y oportunidades	00	16-10-2019	Impreso	
<b>PRODUCCIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-003-PD	Procedimiento de molde	00	08-10-2019	Magnético
	PR-004-PD	Procedimiento de corte de materia prima	00	08-10-2019	Magnético
	PR-005-PD	Procedimiento de impresión	00	02-10-2029	Magnético
	PR-006-PD	Procedimiento de termoformado	00	08-10-2019	Magnético
	PR-007-PD	Procedimiento de corte	00	08-10-2019	Magnético
	PR-008-PD	Procedimiento de ensamble	00	01-10-2019	Magnético
	PR-009-PD	Procedimiento de control de calidad	00	08-10-2019	Magnético
	PR-010-PD	Procedimiento de empaque	00	08-10-2019	Magnético
	<b>INSTRUCTIVOS</b>				
	IS-000-PD	Ins. de uso máquina de termoformado madera	00	13-10-2019	Impreso
	IS-001-PD	Instructivo de uso de guillotina	00	13-10-2019	Impreso
	IS-002-PD	Instructivo de uso de máquina de impresión	00	12-10-2019	Impreso
	IS-003-PD	Ins. de uso de máquina de termoformado estándar	00	13-10-2019	Impreso
	IS-004-PD	Ins. de uso de máquina de termoformado m y h	00	12-10-2019	Impreso
	IS-005-PD	Instructivo de uso de troqueladora de rodillo	00	13-10-2019	Impreso
	IS-006-PD	Instructivo de uso de troqueladora de golpe	00	13-10-2019	Impreso
	IS-007-PD	Instructivo de uso de troqueladora de quijada	00	13-10-2019	Impreso
	IS-008-PD	Instructivo de máquina de engomado	00	13-10-2019	Impreso
	IS-009-PD	Instructivo de máquina de sellado	00	13-10-2019	Impreso
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-006-PD	Formato de no conformidades por proceso productivo	00	09-10-2019	Impreso
	FM-008-PD	Orden de producción	00	09-10-2019	Impreso
FM-009-PD	Planilla de productividad	00	09-10-2019	Impreso	
FM-010-PD	Formato de no conformidades consolidado	00	09-10-2019	Impreso	
SG-003-PD	Caracterización del proceso de producción	00	27-09-2019	Impreso	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 11 de 50</b>

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO
LOGÍSTICA	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-012-LG	Procedimiento de almacenamiento	00	03-10-2019	Magnético
	PR-013-LG	Procedimiento de distribución	00	07-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-014-LG	Lista de verificación entrada materiales	00	09-10-2019	Impreso
	FM-015-LG	Inventario de materiales	00	09-10-2019	Impreso
	FM-016-LG	Inventario de moldes	00	09-10-2019	Magnético
	FM-017-LG	Formato de entrega de mercancía	00	10-10-2019	Impreso
SG-004-LG	Caracterización del proceso de logística	00	27-09-2019	Impreso	
COMPRAS	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-014-CP	Procedimiento de compras	00	08-10-2019	Magnético
	PR-015-CP	Proc. de selección y evaluación de proveedores	00	18-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-018-CP	Formato de solicitud de pedido	00	10-10-2010	Impreso
	FM-019-CP	Formato selección de proveedores	00	09-10-2019	Magnético
	FM-020-CP	Evaluación de desempeño de proveedores	00	09-10-2019	Magnético
SG-005-CP	Caracterización del proceso de compras	00	27-09-2019	Impreso	
TALENTO HUMANO	<b>MANUALES</b>				
	MN-000-TH	Manual de funciones	00	22-10-2019	Impreso
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-016-TH	Procedimiento de selección de personal	00	08-10-2019	Magnético
	PR-017-TH	Procedimiento de inducción	00	08-10-2019	Magnético
	PR-018-TH	Procedimiento de capacitación	00	08-10-2019	Magnético
	PR-019-TH	Procedimiento de nómina	00	07-10-2019	Magnético
	PR-020-TH	Procedimiento de evaluación de desempeño	00	15-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-021-TH	Formato de novedades de nómina	00	10-10-2019	Impreso
	FM-024-TH	Evaluación de desempeño de trabajadores	00	08-10-2019	Magnético
SG-006-TH	Caracterización del proceso de talento humano	00	27-09-2019	Impreso	
SG-014-TH	Plan de capacitación	00	15-10-2019	Magnético	



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 12 de 50**

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	V.	FECHA APROBACIÓN	MEDIO
COMERCIAL	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-021-CM	Procedimiento comercial	00	01-10-2019	Magnético
	PR-022-CM	Procedimiento satisfacción del cliente	00	01-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-022-CM	Formato de orden de compra	00	10-10-2019	Impreso/Magnético
	FM-025-CM	Lista de ventas	00	10-10-2019	Magnético
	FM-026-CM	Formato encuesta de satisfacción del cliente	00	10-10-2019	Impreso
	FM-027-CM	Formato de PQRS	00	11-10-2019	Impreso
SG-007-CM	Caracterización del proceso comercial	00	27-09-2019	Impreso	
ADMIN-FINANCIERO	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-023-AF	Procedimiento administrativo	00	09-10-2019	Magnético
	PR-024-AF	Procedimiento de tesorería	00	08-10-2019	Magnético
	PR-025-AF	Procedimiento de presupuesto	00	08-10-2019	Magnético
	PR-026-AF	Procedimiento de cartera	00	09-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-003-AF	Matriz de comunicaciones	00	27-08-2019	Impreso
	FM-028-AF	Listado seguimiento de cuentas por pagar	00	11-10-2019	Magnético
FM-029-AF	Listado de seguimiento de cuentas por cobrar	00	10-10-2019	Magnético	
SG-008-AF	Caracterización del proceso administrativo financiero	00	27-09-2019	Impreso	
ASEG. DE LA CALIDAD	<b>MANUALES</b>				
	MN-001-CD	Manual de calidad	00	14-10-2019	Impreso
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-000-CD	Procedimiento de elaboración y control de documentos y registros	00	29-09-2019	Magnético
	PR-001-CD	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	00	17-10-2019	Magnético
	PR-027-CD	Procedimiento de calidad	00	11-10-2019	Magnético
	PR-029-CD	Procedimiento de auditoría interna	00	18-10-2019	Magnético
	PR-028-CD	Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes	00	18-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-023-CD	Matriz legal	00	19-10-2019	Impreso
	FM-030-CD	Ficha técnica de indicadores	00	11-10-2019	Magnético
	FM-031-CD	Formato de planificación de cambios	00	09-10-2019	Impreso
	FM-032-CD	Formato de solicitud de creación o modificación de documentos	00	29-09-2019	Impreso
	FM-033-CD	Acciones preventivas y correctivas	00	18-10-2019	Magnético
	SG-009-CD	Caracterización del proceso de aseguramiento de la calidad	00	27-09-2019	Impreso
SG-011-CD	Programa anual de auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético	
SG-012-CD	Plan de auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético	
SG-013-CD	Listado de verificación auditoría interna	00	09-10-2019	Magnético	
MANTTO.	<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
	PR-011-MT	Procedimiento de mantenimiento	00	08-10-2019	Magnético
	<b>FORMATOS Y/O REGISTROS</b>				
	FM-011-MT	Cronograma de mantenimiento preventivo	00	09-10-2019	Magnético
	FM-012-MT	Formato de mantenimiento preventivo	00	09-10-2019	Impreso
FM-013-MT	Formato de mantenimiento correctivo	00	09-10-2019	Impreso	
SG-015-MT	Caracterización del proceso de mantenimiento	00	27-09-2019	Impreso	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 13 de 50</b>

## 6. REQUISITOS LEGALES

Los requisitos legales aplicables para PUBLITERM están definidos en la siguiente matriz legal.

	<b>MATRIZ LEGAL</b>	<b>CÓDIGO: FM-023-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 19-10-2019</b>

NORMA	EMITIDO POR	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Código Sustantivo del Trabajo	Ministerio de Trabajo	Lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	X	
Decreto 3075 de 1997	Ministerio de Salud y Protección social	Regula todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.		X
Decreto 495 de 2016	Alcalde mayor de Bogotá	Por el cual se adopta el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS- del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.	X	
Ley 9 de 1979	Congreso de la Republica	Por el cual se dictan medidas sanitarias.		X
Ley 100 de 1993	Congreso de la Republica	Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral	X	
Ley 1562 de 2012	Congreso de la Republica	Por el cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales.	X	
Ley 1581 de 2012	Congreso de la República	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	X	
Resolución 683 de 2012	Ministerio de Salud y Protección social	Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano.		X
Resolución 4143 de 2012	Ministerio de Salud y Protección social	Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos plásticos y elastoméricos y sus aditivos, destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano en el territorio nacional.		X
Resolución 834 de 2013	Ministerio de Salud y Protección social	Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos celulósicos y sus aditivos, destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano.		X
Resolución 2674 de 2013	Ministerio de Salud y Protección social	Establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación permiso o registro sanitario de los alimentos según el riesgo de la salud pública con el fin de proteger la vida y salud de las personas.		X
Resolución 1407 de 2018	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reglamentación ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, en donde se establece a los productores la obligación de formular, implementar y mantener actualizado un plan de gestión ambiental de residuos de envases y empaques que fomente el aprovechamiento.		X

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 14 de 50</b>

La organización se compromete a trabajar para el cumplimiento de las normas que actualmente no se cumplen, debido a que esto impide obtener la certificación de calidad.

## 7. PLANIFICACIÓN

### 7.1 PLAN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

	<b>PLAN DE ACCIÓN CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: SG-000-GR</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 30-08-2019</b>

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Incorporar al portafolio productos elaborados con materias primas que minimicen el impacto ambiental.	Para el año 2024 conformar el portafolio de productos con al menos un 40% de productos contribuyan a la disminución del impacto ambiental.	Tener un espacio de investigación, para el desarrollo de materias primas que generen menor impacto ambiental que el plástico.	Horas hombre Presupuesto	2021	Gerente general	$\frac{\text{No. referencias que reducen el impacto ambiental}}{\text{No. total de referencias}} * 100\%$
		Obtener nueva tecnología que permita realizar productos reciclables.	Presupuesto Distribución en planta	2022		
Obtener nuevos clientes.	Para el año 2021 obtener 5 nuevos clientes.	Hacer actividades de publicidad y mercadeo.	Presupuesto Horas hombre	2021	Gerente general Jefe Administrativo	$\frac{\text{No. de clientes nuevos}}{5} * 100\%$
		Obtener la certificación ISO 9001:2015.	Presupuesto Horas hombre	2021		
Cumplir con los plazos de entrega de pedidos.	El 100% de los pedidos serán entregados en el plazo acordado.	Establecer tiempos de aprovisionamiento de materias primas.	Horas hombre Presupuesto	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de pedidos entregados en el plazo pactado}}{\text{No. total de pedidos recibidos}} * 100\%$
		Determinar los tiempos estándar de producción.				



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 15 de 50**

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Aumentar la productividad del talento humano.	Para el 2022 aumentar un 5% la productividad con respecto al recurso humano.	Establecer métodos de trabajo más eficientes. Capacitar al personal en temas relacionados con la ejecución de sus labores.	Horas hombre Presupuesto	2021	Jefe administrativo	$\frac{\text{Productividad promedio} - \text{Productividad referencia}}{\text{Productividad referencia}} * 100\%$
Cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001.	Para el año 2020 cumplir con el 100% de los requisitos de la norma.	Seguir el programa de auditoria interna y llevar a cabo las acciones correctivas planteadas.	Presupuesto Horas hombre	Primer semestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de requisitos cumplidos}}{\text{No. total de requisitos}} * 100\%$
Establecer un plan de formación según las necesidades de la organización.	Para el 2020 se debe cumplir con el 100% de las capacitaciones planeadas	Inscribirse para recibir capacitaciones gratuitas en entidades como el SENA y la CCB.	Presupuesto Tiempo Oferta capacitación	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas}}{\text{No. total de capacitaciones planeadas}} * 100\%$
		Seleccionar a los mejores trabajadores para ayudarles con bonos educativos.	Horas hombre			
Evaluar y controlar los procesos internos de la empresa, para reducir el número de productos no conformes.	Permitir solo un 2% de productos fuera de especificación en el total de la producción semestral.	Hacer evaluación de proveedores.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo y operarios	$\frac{\text{No. de unidades no conformes}}{\text{No. total de unidades producidas}} * 100\%$
		Realizar un control estricto de los procesos.				
Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.	Para el 2020 tener mínimo el 90% en el nivel de satisfacción del cliente.	Realizar descuentos y promociones para fidelizar a los clientes.	Presupuesto	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. total de clientes}} * 100\%$
		Cumplir con las especificaciones y plazos acordados con los clientes.				



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**


**FECHA: 14-10-2019**

**Página 16 de 50**

OBJETIVO	META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	INDICADOR
Contratar con proveedores que trabajen para el aseguramiento de la calidad.	El 100% de los proveedores contratados, debe pasar la evaluación de proveedores.	Diseñar la evaluación con criterios enfocados al aseguramiento de la calidad.	Horas hombre	Primer bimestre 2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de proveedores que aprueban la evaluación}}{\text{No. total de proveedores}} * 100\%$
Aumentar la rentabilidad de la organización.	Aumentar anualmente mínimo en 12% el margen de utilidad neta.	Aumentar las ventas.	Horas hombre	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{U. N. año a evaluar} - \text{U. N. año base}}{\text{U. N. año base}} * 100\%$ U. N. = utilidad neta
		Disminuir los costos y gastos.	Presupuesto			
Cumplir las rutinas de mantenimiento.	El 100% de los mantenimientos deben ser ejecutados	Seguir el procedimiento de mantenimientos y programa de mantenimiento preventivo.	Presupuesto Horas hombre	2020	Jefe administrativo	$\frac{\text{No. de mantenimientos ejecutados}}{\text{No. total de mantenimientos programados}} * 100\%$

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MN-001-CD
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 14-10-2019
		<b>Página</b> 17 de 50

## 7.2 PLAN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

	<b>PLAN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-010-CD
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 16-10-2019

RIESGOS Y OPORTUNIDADES EXTERNOS										
RIESGO U OPORTUNIDAD	PARTES INTERESADAS DEL SGC	PROCESO DEL SGC	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO	CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHAR LA OPORTUNIDAD	FECHA	RESPON.	SEGUIMIENTO		
<b>OPORTUNIDADES</b>	Materias primas que disminuyen el impacto ambiental	- Clientes - Proveedores - Comunidad	- Compras	Desarrollo de nuevas materias primas que reemplazan el plástico con las mismas características, pero que generan un menor impacto ambiental.	Reducción del impacto ambiental.	Buscar proveedores que suministren estas materias primas y elaborar los productos con ellas.	2022	Jefe administrativo	En proceso	





**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 18 de 50**

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES EXTERNOS**

RIESGO U OPORTUNIDAD		PARTES INTERESADAS DEL SGC	PROCESO DEL SGC	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO	CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHA LA OPORTUNIDAD	FECHA	RESPON.	SEGUIMIENTO
OPORT.	Nuevas tecnologías	- Clientes - Proveedores - Comunidad - Propietario - Trabajadores	- Compras - Producción	Tecnología de punta disponible, que permite el reciclaje y aprovechamiento de los residuos plásticos para la elaboración de nuevo producto.	Mejorar la efectividad de los procesos Disminución de costos Reducción del impacto ambiental	Adquirir nuevas tecnologías e incorporarlas en los procesos para la elaboración de los productos	2022	Gerente general Jefe administrativo	En proceso
	Beneficios por parte del estado	- Entidades gubernamentales - Propietario - Alta dirección	- Admin. Financiero	El estado favorece a las empresas que trabajen en pro del desarrollo social y la sostenibilidad ambiental.	Imagen positiva de la marca Disminución de costos Reducción del impacto ambiental	Brindar apoyo a la población vulnerable, tener políticas y trabajar en pro de la responsabilidad social empresarial.	2023	Gerente general	En proceso
	Aumento demanda	- Competencia - Propietario - Alta dirección - Proveedores	- Producción - Comercial - Logística	Hay un crecimiento en la industria plástica gracias a que la mayor demanda de empaques y envases es proveniente de la industria alimenticia y de bebidas no alcohólicas.	Aumento de ingresos y utilidades	Enfocar los esfuerzos hacia los clientes potenciales del sector de alimentos y bebidas	2021	Jefe administrativo	En proceso



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 19 de 50**

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES EXTERNOS**

RIESGO U OPORTUNIDAD		PARTES INTERESADAS DEL SGC	PROCESO DEL SGC	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO	CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHAR LA OPORTUNIDAD	FECHA	RESPON.	SEGUIMIENTO
OPORTU.	Agremiaciones	- Alta dirección - Trabajadores	- Planeación estratégica - Talento humano	Existe agremiaciones dedicadas a defender los intereses de la industria del plástico en Colombia. (ACOPLÁSTICOS)	Oportunidades de capacitación Colaboración entre empresas	Buscar entidades del gremio con los mismos intereses para la obtención de beneficios y unirse a ellas.	2021	Gerente general	En proceso
	Bajos aranceles	- Alta dirección	- Compras	Bajos aranceles en la importación de materias primas debido a acuerdos de comercio internacional.	Disminución de costos Aumento de utilidades	Importar grandes cantidades de materias primas del exterior, aprovechando los beneficios tributarios	2022	Gerente general Jefe administrativo	En proceso



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 20 de 50**

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES EXTERNOS**

RIESGO U OPORTUNIDAD		PARTES INTERESADAS DEL SGC	PROCESO DEL SGC	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO	CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHAR LA OPORTUNIDAD	FECHA	RESPON.	SEGUIMIENTO
<b>RIESGOS</b>	Idea negativa del plástico	- Clientes - Propietario - Alta dirección - Comunidad	- Planeación estratégica - Comercial	Concepción del plástico como principal causante de la problemática ambiental.	Pérdida de clientes	Hacer campañas de comunicación para hacer entender a la comunidad de las ventajas del plástico y el uso consiente del material. Buscar otros materiales como alternativa.	2021	Jefe administrativo	En proceso
	Controles en la producción del plástico	- Propietario	- Planeación estratégica	Estricta normatividad mundial para el control y regulación de la producción y el uso del plástico.	Sanciones o cierres por parte de las entidades que emitan las normatividades	Explorar otros mercados. Unirse a los gremios para la protección de la industria plástica.	2022	Gerente general Jefe administrativo	En proceso
	Competencia	- Competencia - Propietario - Alta dirección - Clientes	- Planeación estratégica - Comercial	Gran número de empresas dedicadas a la producción de envases y empaques plásticos.	Pérdida de clientes	Ofrecer mejores precios, calidad, promociones y diversidad en el portafolio.	2020	Gerente general	Actualmente se tienen precios que permiten ser más competitivos en su sector. En proceso certificación de calidad.
	Necesidad y gusto	- Clientes - Propietario	- Planeación estratégica - Comercial	Cambio constante de las necesidades y gustos de los clientes.	Pérdida de clientes	Personalizar los productos según la necesidad de los clientes.	2019	Gerente general Jefe administrativo	Cumplido



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 21 de 50**

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES INTERNOS**

<b>RIESGO U OPORTUNIDAD</b>	<b>PARTES INTERESADAS DEL SGC</b>	<b>PROCESO DEL SGC</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD</b>	<b>CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO</b>	<b>CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPON.</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	
<b>RIESGOS</b>	Objetivos mal planteados	- Alta dirección - Propietario - Trabajadores	- Planeación estratégica	Los objetivos establecidos no son medibles ni alcanzables.	Incumplimiento del plan de objetivos	Plantear un objetivo por proceso basándose en los datos históricos, indicadores u otros.	2020	Gerente general	Cumplido
	Falta de mantenimiento	- Alta dirección - Propietario - Trabajadores - Clientes	- Producción	No cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos.	Daño, falla o deterioro de los equipos, máquinas o infraestructura Incumplimiento en la entrega de mercancía al cliente	Hacer los mantenimientos según el cronograma de mantenimiento preventivo.	2020	Jefe administrativo	Cumplido
	Pérdida de mercancía	- Clientes - Alta dirección	- Logística	Posible pérdida de mercancía en el transporte	Incumplimiento a los clientes	Exigir a la empresa de transporte la programación de entregas y localización del pedido. Enviar el pedido con suficiente tiempo para solucionar cualquier eventualidad que se presente.	2020	Jefe administrativo	En proceso



**MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO: MN-001-CD**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 14-10-2019**

**Página 22 de 50**

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES INTERNOS**

RIESGO U OPORTUNIDAD		PARTES INTERESADAS DEL SGC	PROCESO DEL SGC	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO / DAÑO	CONTROLES PARA MITIGAR EL RIESGO O APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES	FECHA	RESPON.	SEGUIMIENTO
<b>RIESGOS</b>	Endeudamiento	- Alta dirección - Propietario	- Admin. Financiero	Omisión o incumplimiento de obligaciones pendientes de pago.	- Reportes negativos en centrales de riesgo	Establecer bien el presupuesto Conocer la capacidad de endeudamiento de la empresa	2020	Gerente general Jefe administrativo	Cumplido
	Desabastecimiento	- Trabajadores - Alta dirección - Clientes	- Compras	Cantidad de material insuficiente.	No hay recursos para la producción Incumplimiento a los clientes	Tener más de un proveedor Hacer los pedidos en el tiempo y cantidades establecidas	2020	Jefe administrativo	Cumplido
	No pagar la nómina	- Trabajadores - Alta dirección	- Talento Humano	No pago de la nómina de los trabajadores a tiempo.	Cese de actividades Afectación del clima del clima laboral	Establecer correctamente el presupuesto Hacer las provisiones para las obligaciones con los trabajadores	2020	Gerente general Jefe administrativo	Cumplido
	Pérdida de clientes	- Alta dirección - Propietario	- Comercial	Perdida potencial de clientes por incumplimiento, calidad, servicio u otros factores	- Disminución en los ingresos	Dar pronta solución a las PQR'S Hacer seguimiento a la percepción del cliente sobre el desempeño de la empresa Evitar retrasos en entregas	2020	Jefe administrativo	En proceso

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 23 de 50358</b>

### 7.3 PLAN DE CAPACITACIÓN

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: SG-014-TH</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 15-10-2019</b>

AÑO

2019 - 2020

ACTIVIDAD	2019				2020												
	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
Sensibilización del personal	X																
Formación del personal		X															
Divulgación de procedimientos, instructivos y formatos			X														
Capacitación para la formación de auditores internos									X								
Taller de buenas prácticas de manufactura						X											
Charla de consideraciones para el cumplimiento de los requisitos en el diseño y comercialización de empaques para alimentos																X	
Feria de economía circular														X			
Diplomado virtual en planeación estratégica										X							
Taller de investigación de mercados internacionales											X						
Taller de aspectos tributarios de su negocio								X									
Conferencia estándares mínimos del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1072 de 2015 - Resolución 0312 de 2019)												X					



MANUAL DE CALIDAD


CÓDIGO: MN-001-CD

VERSIÓN: 00

FECHA: 14-10-2019

Página 24 de 50


CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14-10-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Pandra Zuleta. JEFE ADMINISTRATIVO	 GERENTE GENERAL
CONSULTORES		

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: MN-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 14-10-2019</b>
		<b>Página 25 de 50</b>

# ANEXOS



Anexo A. Caracterización proceso planeación estratégica.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>
	<b>CÓDIGO: SG-002-GR</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	ESTRATÉGICO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	GERENTE GENERAL
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Establecer el marco estratégico y las estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de PUBLITERM.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Inicia con el establecimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y termina con la generación de planes de mejoramiento.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Partes interesadas Administrativo financiero	Información del entorno. Información de los deseos de la Alta dirección y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Presupuesto anual.	P	Analizar los factores internos y externos que tengan un impacto en PUBLITERM Definir el marco estratégico a corto mediano y largo plazo. Planeación estratégica para la ejecución del presupuesto.	Gerente General	Herramientas aplicadas para el análisis interno y externo. Marco estratégico. Plan de acción, metas y plazos definidos. Presupuesto aprobado.	Planeación estratégica  Todos los procesos de la empresa y las partes interesadas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**CÓDIGO: SG-002-GR**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 2**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica	Marco estratégico	H	Llevar a cabo el plan de cumplimiento del marco estratégico. Divulgar el marco estratégico. Abordar riesgos y oportunidades.	Gerente general Jefe Administrativo	Marco estratégico comunicado. Tratamiento de riesgos y oportunidades.	Todos los procesos
Administrativo financiero Aseguramiento de la calidad	Hallazgos de auditoría. Informe de indicadores.	V	Revisar el cumplimiento de las metas y el avance del plan de acción.	Gerente General	Toma de decisiones.	Todos los procesos
Administrativo financiero Aseguramiento de la calidad	Propuestas de mejora.	A	Hacer plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para el cumplimiento del plan.	Gerente General Jefe Administrativo	Planes de mejoramiento.	Todos los procesos

Anexo B. Caracterización proceso producción.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>PRODUCCIÓN</b>
	<b>CÓDIGO: SG-003-PD</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRODUCCIÓN
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	OPERATIVO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Elaborar productos plásticos con las características requeridas por el cliente, de excelente calidad, y al menor costo posible.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Inicia con el plan maestro de producción y finaliza con el plan de mejoramiento para las actividades del proceso.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Cientes (externo)	Pedidos. Órdenes de pedido.	P	Hacer plan maestro de producción según prioridad de las órdenes de pedido y capacidad de la planta.	Jefe Administrativo	Actividades de mantenimiento programadas. Plan maestro de producción. Órdenes de producción.	Producción



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**PRODUCCIÓN**

**CÓDIGO: SG-003-PD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Cientes Compras Producción	Diseño y características del empaque. Insumos y rollos de materia prima. Molde y láminas a medida. Laminas termoformadas. Troquel. Lamina refilada a escuadra. Etiquetas o publicidad impresa. Piezas individuales. Productos terminados.	H	Elaborar el molde correspondiente. Cortar el rollo según medidas del molde. Termoformar. Hacer troquel a medida de las piezas. Troquelar. Refilar lamina para impresión. Imprimir. Cortar en piezas individuales. Cuando las piezas requieran de etiqueta o sean de blíster, hacer el respectivo ensamble (Pegado). Empacar en cajas según tamaño del producto y capacidad de la caja.	Operario de Termoformado Operario de Corte Operario de Impresión	Molde. Laminas a medida. Laminas termoformadas. Troquel. Piezas individuales. Lamina refilada a escuadra. Etiquetas o publicidad impresa. Piezas individuales. Productos terminados. Cajas de producto terminado.	Producción Logística



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**PRODUCCIÓN**

**CÓDIGO: SG-003-PD**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 3 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Producción	<p>Productos terminados.</p> <p>Selección de productos no conformes o fuera de especificación para retal o reproceso.</p>	V	<p>Examinar mediante a observación los productos terminados en búsqueda de no conformidades.</p> <p>Analizar las causas de las no conformidades.</p>	<p>Operario de corte</p> <p>Jefe Administrativo</p>	<p>Selección de productos no conformes o fuera de especificación para retal o reproceso.</p> <p>Análisis de causas.</p>	<p>Producción</p> <p>Comprador de retal (Externo)</p> <p>Planeación estratégica</p>
Jefe administrativo	<p>Análisis de causas.</p> <p>Hallazgos de auditorías.</p>	A	<p>Hacer un plan de acciones correctivas y de mejora.</p>	<p>Jefe administrativo</p> <p>Operario de Termoformado</p> <p>Operario de Corte</p> <p>Operario de Impresión</p>	<p>Plan de mejoramiento</p>	<p>Planeación estratégica</p>

Anexo C. Caracterización proceso logística.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>LOGÍSTICA</b>
	<b>CÓDIGO: SG-004-LG</b> <b>VERSIÓN: 00</b> <b>FECHA: 27-09-2019</b> <b>Página 1 de 3</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	LOGÍSTICA
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	OPERATIVO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Proporcionar los medios y métodos para el almacenamiento, conservación, transporte y entrega oportuna de los productos terminados.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Abarca todas las actividades desde la identificación de los requerimientos de infraestructura para el almacenamiento, hasta los planes de mejoramiento.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica	Requerimientos.	P	Identificar los requerimientos de infraestructura para el almacenamiento.	Jefe Administrativo	Plan logístico. Plan mantenimiento.	Planeación estratégica
Administrativo	Cotizaciones.		Planear mantenimiento de la infraestructura.			Administrativo
Financiero	Presupuesto.		Definir como se transporta y en qué plazo se entrega la mercancía.			Financiero
Comercial	Orden de pedido.		Definir los parámetros de almacenamiento, conservación, salida y traslado de materia prima y mercancía.			Comercial
Producción						Logística
Compras						



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**LOGÍSTICA**

**CÓDIGO: SG-004-LG**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica Administrativo Financiero Comercial Producción	Nota de entrega. Orden de pedido. Plan mantenimiento. Programación transporte.	H	Hacer mantenimientos. Ingresar, almacenar y entregar materia prima y mercancía. Hacer inventario de almacén. Elaborar actas en caso de pérdida o robo de mercancías. Recibir devoluciones.	Jefe Administrativo	Informe de inventario. Requerimiento de personal. Actas de bajas de mercancías. Registros de entrega. Devoluciones.	Administrativo Financiero Comercial Talento Humano Logística Producción
Comercial Aseguramiento de la calidad Logística	Registros de entrega. Informes de gestión.	V	Realizar seguimiento al ingreso, almacenamiento y entrega de materia prima y mercancía. Verificar el cumplimiento en la entrega de la materia prima y mercancía. Hacer seguimiento a los planes de mantenimiento. Revisar indicadores.	Jefe Administrativo	Análisis de gestión. Resultados de indicadores. Informe de auditorías.	Planeación estratégica Logística



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**LOGÍSTICA**

**CÓDIGO: SG-004-LG**

**VERSIÓN: 00**


**FECHA: 27-09-2019**

**Página 3 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Comercial Aseguramiento de la calidad	Hallazgos auditorías. Acciones correctivas y de mejora. Indicadores.	A	Hacer planes de mejoramiento.	Jefe Administrativo	Plan de mejoramiento.	Planeación estratégica Logística




Anexo D. Caracterización proceso compras.


	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>COMPRAS</b>
	<b>CÓDIGO: SG-005-CP</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	COMPRAS
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	APOYO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Hacer la gestión de compras para garantizar el suministro de los insumos, materiales y servicios que se requieran, además de mantener comunicación con los proveedores en caso de devoluciones o reclamaciones.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Inicia con el establecimiento de las necesidades de productos y servicios de todos los procesos y finaliza con el plan de mejoramiento.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades de materiales, servicios y equipos.  Presupuesto.  Solicitud de productos y servicios	P	Hacer la consolidación de requerimientos de compras.  Establecer criterios selección de proveedores.	Jefe Administrativo	Solicitud de productos y servicios.  Procedimiento evaluación y selección de proveedores.  Programa de compras.	Todos los procesos


	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>COMPRAS</b>
	<b>CÓDIGO: SG-005-CP</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 2 de 3</b>

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Compras Planeación estratégica Proveedor (externo)	Programa de compras. Decisión del proveedor. Materiales, equipos o servicios a disposición de la empresa Procedimiento evaluación y selección de proveedores. Factura.	H	Cotizar Seleccionar proveedor. Informar entrada de materiales. Hacer órdenes de compra según requerimientos. Aceptación de facturación	Jefe Administrativo	Cotizaciones y decisión de proveedor. Comunicación de orden de compra. Aprobación para pago parcial o final.	Compras Proveedor (Externo) Producción Logística
Proveedor (externo) Compras Aseguramiento de la calidad	Productos y/o servicios. Documentación empresarial del proveedor.	V	Hacer evaluación de proveedores.	Jefe Administrativo	Calificación de proveedores. Modificación del programa de compras.	Aseguramiento de la calidad Planeación estratégica Compras

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>COMPRAS</b>
	<b>CÓDIGO: SG-005-CP</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 3 de 3</b>

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Compras	Calificación de proveedores.  Hallazgos de auditorías	A	Reevaluar el volumen de pedido concedido a los diferentes proveedores según la calificación obtenida en la evaluación.  Hacer un plan de acciones correctivas y de mejora	Jefe administrativo	Nueva selección de proveedores.  Plan de mejoramiento.	Compras  Planeación estratégica  Aseguramiento de la calidad

Anexo E. Caracterización proceso talento humano.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
	<b>CÓDIGO: SG-006-TH</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	TALENTO HUMANO
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	APOYO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	En este proceso se llevan a cabo las actividades de selección, inducción, capacitación y bienestar del personal vinculado a la organización.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Inicia con la selección del personal y finaliza con el plan de mejoramiento.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Organigrama.  Información básica del funcionamiento del proceso.  Necesidades competencias del personal.	P	Identificar perfiles, funciones y responsabilidades por cargo.  Definir necesidades de actualización de competencias.  Elaborar un plan de inducción para los aspirantes a posiciones dentro de PUBLITERM.	Jefe Administrativo	Manual de funciones.  Plan de capacitación.  Plan de inducción.	Todos los procesos  Candidatos (externo)



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**TALENTO HUMANO**

**CÓDIGO: SG-006-TH**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**


**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Talento Humano Temporal (externo)	Manual de funciones.  Candidatos preseleccionados según perfil.  Candidatos seleccionados.  Nuevos trabajadores.  Informe de horas y días laborados.  Plan de capacitación.	H	Indicar a la temporal los perfiles de los candidatos.  Entrevistar a los candidatos.  Contratación del personal.  Ejecutar el programa de inducción.  Liquidar nómina.  Ejecutar el plan de capacitación.	Jefe Administrativo	Perfiles necesarios para selección.  Candidatos seleccionados.  Firma de contratos.  Inducción.  Nómina.  Resultados capacitación.	Temporal (externo)  Nuevos trabajadores  Todos los procesos
Talento Humano	Desempeño de los trabajadores.  Resultados capacitación.	V	Evaluar el desempeño de los colaboradores de PUBLITERM  Verificar la eficacia del plan de capacitación.	Jefe Administrativo	Calificación del desempeño del personal.	Aseguramiento de la calidad  Planeación estratégica

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
	<b>CÓDIGO: SG-006-TH</b> <b>VERSIÓN: 00</b> <b>FECHA: 27-09-2019</b> <b>Página 3 de 3</b>	

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Talento Humano	Hallazgos de auditoría.  Calificación del desempeño del personal.	A	Hacer un plan de acciones correctivas y de mejora	Jefe administrativo	Plan de mejoramiento	Planeación estratégica y Aseguramiento de la calidad

Anexo F. Caracterización proceso comercial.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>COMERCIAL</b>
	<b>CÓDIGO: SG-007-CM</b> <b>VERSION: 00</b> <b>FECHA: 27-09-2019</b>	
	<b>Página 1 de 3</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	COMERCIAL
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	APOYO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Definir estrategias que permitan promocionar y comercializar los productos, basándose en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Incluye todas las actividades necesarias para la venta, iniciando por la identificación de clientes potenciales y finalizando en el plan de mejoramiento.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica Administrativo Financiero	Marco estratégico.  Presupuesto.  Portafolio de productos.  Indicadores.  Necesidades y expectativas de los clientes.	P	Identificar los clientes potenciales.  Establecer los medios a través de los cuales se va a hacer publicidad.  Definir la estrategia comercial.	Jefe Administrativo	Plan de trabajo.  Estrategias.  Encuestas.	Planeación estratégica  Administrativo Financiero



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**COMERCIAL**

**CÓDIGO: SG-007-CM**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica Administrativo Financiero	Plan de trabajo. Estrategias. Agenda citas con clientes. Presupuesto. Portafolio de productos. Necesidades y expectativas de los clientes.	H	Contactar clientes potenciales. Realizar la investigación de mercados. Ejecutar las estrategias comerciales. Hacer la negociación con los clientes. Facturación. Hacer visitas a posibles clientes. Prestar asesoramiento a los clientes. Generar orden de pedido. Atención de PQRS. Recaudo de cartera y cobro persuasivo.	Jefe Administrativo	Agenda citas con clientes. Facturas. Orden de pedido. Base de datos clientes. PQRS. Resultados investigación de mercados. Abonos. Pagos efectuados. Acuerdos de pago	Administrativo Financiero Producción Comercial





**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**COMERCIAL**

**CÓDIGO: SG-007-CM**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 3 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Aseguramiento de la calidad Comercial	PQRS. Indicadores. Datos de gestión.	V	Realizar seguimiento y verificación de la venta. Hacer seguimiento al cumplimiento de metas. Revisar indicadores. Hacer informe de PQRS.	Jefe Administrativo	Análisis de gestión. Resultados de indicadores. Informe de auditorías.	Planeación estratégica Comercial
Comercial Aseguramiento de la calidad	Hallazgos auditorías interna. Acciones correctivas y de mejora. Indicadores.	A	Hacer planes de mejoramiento. Ajustar estrategias para cumplir con el plan comercial.	Jefe Administrativo	Plan de mejoramiento. Estrategias.	Planeación estratégica. Comercial

Anexo G. Caracterización proceso administrativo financiero.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>
	<b>CODIGO: SG-008-AF</b> <b>VERSION: 00</b> <b>FECHA: 27-09-2019</b> <b>Página 1 de 3</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ADMINISTRATIVO FINANCIERO
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	APOYO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Definir cómo gestionar, distribuir y controlar los recursos de la organización para el cumplimiento de los objetivos.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Inicia con la planeación presupuestal y planes de gestión administrativa y finaliza con las acciones de mejora.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica	Marco estratégico. Presupuesto. Plan empresarial.	P	Estructurar el plan de gastos.  Planear la gestión administrativa.  Generar el presupuesto de la organización.  Definir los parámetros de distribución y control de los recursos.	Jefe Administrativo	Acuerdo de gastos.  Plan gestión administrativa.  Distribución de recursos.	Todos los procesos



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

**CÓDIGO: SG-008-AF**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Planeación estratégica	Facturas.	H	Ejecutar el presupuesto.	Jefe Administrativo	Libros contables.	Todos los procesos
Compras	Orden de pago.		Cerrar y liquidar el presupuesto.		Estados financieros.	
Administrativo Financiero	Nómina.		Registrar y pagar las obligaciones con terceros.		Comprobantes de pagos.	
Comercial	Acuerdo presupuestal.		Pagar nómina.		Causaciones de cuentas.	
Producción	Informas de cartera.		Liquidar obligaciones tributarias.		Declaración de renta.	
Talento Humano	Informes de cartera.		Verificar documentos de soporte.		Registros.	
Logística	Formularios declaración tributaria.		Analizar las necesidades de mantenimiento e infraestructura.		Archivo.	
	Información de necesidades y requerimientos.		Analizar los requerimientos de personal.			
	Planes.		Medición de indicadores.			
	Información documentada.		Ejecutar el plan de gestión administrativa.			
		Administrar el archivo.				
		Divulgar información documentada.				



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

**CÓDIGO: SG-008-AF**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 3 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Administrativo Financiero Aseguramiento de la calidad	Indicadores. Resultados contables. Informes de gestión.	V	Realizar seguimiento a las cuentas por pagar. Verificar el cumplimiento de asignación presupuestal. Hacer seguimiento a la gestión administrativa. Revisar indicadores.	Jefe Administrativo	Análisis de gestión. Resultados de indicadores. Informe de auditorías.	Planeación estratégica Administrativo Financiero
Administrativo Financiero Aseguramiento de la calidad	Hallazgos auditorías. Acciones correctivas y de mejora. Revisión de Indicadores.	A	Hacer planes de mejoramiento.	Jefe Administrativo	Plan de mejoramiento.	Planeación estratégica

Anexo H. Caracterización proceso de aseguramiento de la calidad.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
	<b>CODIGO: SG-009-CD</b> <b>VERSION: 00</b> <b>FECHA: 27-09-2019</b>	
	<b>Página 1 de 3</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	APOYO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad para la mejora continua y satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Abarca todas las actividades desde la implementación del sistema de gestión de la calidad hasta el seguimiento y mejora del mismo.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Requerimientos de la norma NTC-ISO 9001.  Marco estratégico.  Necesidades y expectativas de las partes interesadas.  Disponibilidad de recursos.  Información de procesos.	P	Establecer el plan para la implementación del sistema de gestión de la calidad.  Identificar los recursos necesarios para la implementación.  Establecer criterios para las auditorías.  Definir los parámetros para crear y mantener la información documentada.  Definir indicadores de gestión.  Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Jefe Administrativo	Plan de implementación.  Programa de auditorías.  Manual de calidad.	Todos los procesos



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**CÓDIGO: SG-009-CD**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**

**Página 2 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Plan de implementación.</p> <p>Mapa de procesos.</p> <p>Requisitos de la norma NTC-ISO 9001.</p> <p>Procedimiento auditoría interna.</p> <p>Manual de calidad.</p>	H	<p>Implementar el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Elaborar, mantener y controlar la información documentada.</p> <p>Realizar auditorías.</p> <p>Hacer sensibilización y capacitación.</p> <p>Mantener actualizado el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Gestionar los cambios.</p> <p>Divulgar la información correspondiente al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Asegurar la calidad de los productos y servicios.</p>	Jefe Administrativo	<p>Información documentada.</p> <p>Informe de auditoría.</p> <p>Listado maestro de documentos y registros.</p> <p>Sistema de gestión de la calidad.</p>	Todos los procesos



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**PROCESO:**

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**CÓDIGO: SG-009-CD**


**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 27-09-2019**


**Página 3 de 3**

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Aseguramiento de la calidad	Informe de auditoría.  Información documentada.  Riesgos y oportunidades.	V	Realizar seguimiento al sistema de gestión de la calidad.  Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001.  Analizar los resultados de las auditorías.  Hacer seguimiento a las oportunidades y riesgos.  Revisar indicadores.	Jefe Administrativo	Acciones correctivas y de mejora.  Resultados de indicadores.  Informe de revisión del sistema de gestión de la calidad.	Planeación estratégica  Aseguramiento de la calidad
Aseguramiento de la calidad	Hallazgos auditorías.  Indicadores.	A	Hacer planes de mejoramiento.	Jefe Administrativo	Plan de mejoramiento continuo.	Planeación estratégica  Aseguramiento de la calidad

Anexo I. Caracterización proceso de mantenimiento.


		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
		PROCESO:	MANTENIMIENTO			CODIGO: SG-009-MT VERSION: 00 FECHA: 27-09-2019 Página 1 de 2
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		MANTENIMIENTO				
<b>TIPO DE PROCESO:</b>		APOYO				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		JEFE ADMINISTRATIVO				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>		Garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos y máquinas de PUBLITERM y mantener en óptimas condiciones la infraestructura.				
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>		Se contemplan todas las actividades desde la elaboración del cronograma de mantenimiento hasta el plan de mejoramiento.				
PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Administrativo financiero  Fabricante (externo)	Fichas técnicas de los equipos y/o máquinas.  Aprobación de presupuesto.  Disponibilidad de recursos.	P	Elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo.  Hacer un listado de todos los equipos y/o máquinas que son propiedad de la empresa.	Jefe Administrativo	Cronograma de mantenimiento preventivo.  Listado actualizado de equipos y/o máquinas.	Todos los procesos
Todos los procesos	Cronograma de mantenimiento preventivo.  Formato de mantenimiento correctivos. (reporte de falla)	H	Ejecutar todos los mantenimientos programados.  Ejecutar todos los mantenimientos correctivos.	Operario de Termoformado  Operario de Corte  Operario de Impresión	Reporte de mantenimientos realizados.	Todos los procesos



	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>MANTENIMIENTO</b>
	<b>CÓDIGO: SG-009-MT</b>	
	<b>VERSIÓN: 00</b>	
		<b>FECHA: 27-09-2019</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos.	Listado de máquinas	v	Verificar el estado de todos los equipos y/o maquinas pertenecientes a la organización y de toda la infraestructura.	Operario de Termoformado Operario de Corte Operario de Impresión	Reporte de posibles fallas o fallas encontradas.	Todos los procesos
Aseguramiento de la calidad	Hallazgos auditorías. Indicadores.	A	Hacer planes de mejoramiento.	Jefe administrativo	Plan de mejoramiento	Aseguramiento de la calidad

**ANEXO 19**  
**MANUAL DE FUNCIONES**


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>

# MANUAL DE FUNCIONES




**MN-000-TH**

**VERSIÓN 00**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 17</b>

### TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>OBJETO</b> -----	<b>3</b>
2.	<b>ALCANCE</b> -----	<b>3</b>
3.	<b>ESTRUCTURA</b> -----	<b>3</b>
4.	<b>DESCRIPTIVOS DE CARGO</b> -----	<b>4</b>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 17</b>

## 1. OBJETO

Definir los cargos necesarios para el funcionamiento de PUBLITERM, con sus respectivas responsabilidades y requisitos (competencias, conocimientos, experiencia).

## 2. ALCANCE

Este manual es aplicable para todos los cargos incluidos en los diferentes niveles jerárquicos de PUBLITERM.

## 3. ESTRUCTURA

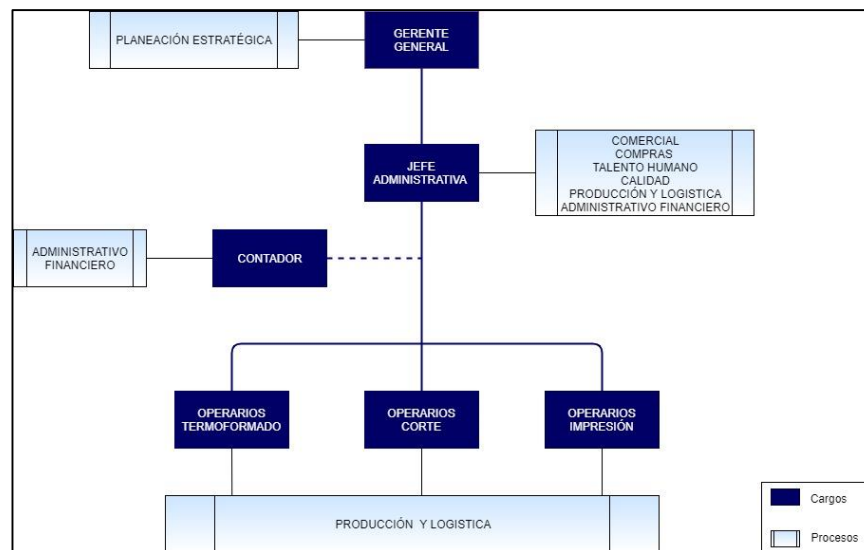
En PUBLITERM la estructura organizacional está definida en tres niveles; alta dirección, staff y operativo.

**Alta dirección:** comprende los cargos encargados de la toma de decisiones y los procesos de planeación estratégica. Incluye los cargos de Gerente general y Jefe administrativo.

**Staff:** este nivel incluye los cargos que se ocupan del asesoramiento en una temática específica. Se ubica principalmente el Contador.

**Operativo:** abarca los cargos que llevan a cabo el proceso productivo de PUBLITERM. Este nivel está compuesto por Operarios de termoformado, Operarios de corte y Operarios de impresión.

En el siguiente diagrama, se muestra gráficamente los niveles jerárquicos y sus respectivos cargos, además se asocian los procesos de los que se encarga cada uno de ellos.



	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 17</b>


#### 4. DESCRIPTIVOS DE CARGO

A continuación, se encuentran todos los descriptivos de los cargos de PUBLITERM.

<b>DESCRIPTIVO DE CARGO</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente General
<b>PROCESO</b>	Estratégico
<b>JEFE INMEDIATO</b>	N/A
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Jefe Administrativo y Operarios
<b>II. OBJETIVO</b>	
Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos de la empresa con el fin de asegurar el crecimiento y buen funcionamiento de la misma.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir el marco estratégico de la organización.</li> <li>- Hacer análisis de los factores internos y externos que le atañen a la empresa.</li> <li>- Elaborar el plan de cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo y el plan para abordar riesgos y oportunidades.</li> <li>- Dirigir y tomar decisiones cruciales de la empresa.</li> <li>- Establecer y aprobar los planes presupuestales.</li> <li>- Analizar los informes e indicadores de la organización.</li> <li>- Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente para el funcionamiento de la empresa.</li> <li>- Hacer seguimiento a los reportes financieros, costos y rentabilidad.</li> <li>- Evaluar los resultados globales de la organización.</li> <li>- Autorizar los gastos y costos adicionales.</li> <li>- Estudiar y evaluar las inversiones.</li> <li>- Aprobar la documentación respectiva de la empresa.</li> <li>- Formular y ejecutar estrategias para la consecución de los objetivos.</li> <li>- Hacer seguimiento del cumplimiento de los planes empresariales.</li> <li>- Comprobar que los procesos funcionan de la forma correcta.</li> <li>- Apoyar, mantener y hacer la revisión gerencial de lo concerniente al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Autorizar pagos.</li> <li>- Realizar propuesta comercial para los clientes.</li> <li>- Diseñar y elaborar el portafolio de productos.</li> <li>- Transportar y entregar la mercancía.</li> </ul>	
<b>IV. COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Reacción ante problemas Organización Iniciativa Innovación	Atención, trato y respeto hacia los demás Colaboración Comunicación escrita Comunicación oral Manejo de conflictos Trabajo en equipo Manejo del personal Liderazgo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 5 de 17</b>

<b>INTELECTUALES</b>		<b>ORGANIZACIONALES</b>	
Creatividad Solución de problemas Flexibilidad Memoria Pensamiento estratégico Pensamiento crítico Gestión administrativa y financiera Manejo de recursos Conocimientos de la industria		Control Comportamiento Cuidado y protección Manejo de información Planteamiento de estrategias Resultados y ambiente de trabajo Mejora continua Responsabilidad social empresarial	
<b>IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>			
Toma decisiones fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la organización.			
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>			
Manejo de sistemas de información, atención al cliente, manejo de herramientas ofimáticas, conocimiento de leyes y normatividad aplicable, calidad, seguridad y salud en el trabajo.			
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Profesional en carreras administrativas y conocimientos de manejo y fabricación de productos de la industria del plástico.		Mínimo 5 años en cargos similares de la industria.	
<b>NOTA:</b> tener en cuenta que la experiencia puede homologar los requisitos de estudios.			
<b>VII. RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS</b>		<b>ACCESOS</b>	
(1) Un Equipo de Computo (Monitor, CPU, Teclado, Mouse) (1) Un Teléfono Fijo (1) Un Escritorio con archivador auxiliar		Bases de datos Información financiera, administrativa, productiva Correo electrónico	
<b>NOMBRE DEL OCUPANTE</b>			
<b>NÚMERO DE CÉDULA</b>			

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 6 de 17</b>

<b>DESCRIPTIVO DE CARGO</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe Administrativo
<b>PROCESO</b>	Producción, logística, Comercial, Compras, Talento humano, Administrativo Financiero y Calidad.
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Contador y operarios.
<b>II. OBJETIVO</b>	
Dirigir los procesos de Producción, logística, Comercial, Compras, Talento humano, Administrativo Financiero y Calidad; además de hacer las veces de alta dirección y toma de decisiones cuando el Gerente General no esté en las instalaciones.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<b><u>Producción:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear la producción según prioridad de las órdenes de producción.</li> <li>- Dirigir la operación.</li> <li>- Definir las materias primas e insumos necesarios para la producción.</li> <li>- Establecer los turnos y fechas de mantenimiento.</li> </ul>	
<b><u>Logística:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir y contratar las empresas transportistas.</li> <li>- Hacer las correspondientes entregas de pedidos a los clientes y/o empresas transportistas.</li> <li>- Definir turnos de almacenamiento.</li> <li>- Manejar los inventarios de materia prima y de moldes.</li> <li>- Definir los criterios de entrada de mercancía y ubicación de la misma.</li> <li>- Velar por la integridad de las materias primas y productos terminados almacenados en las instalaciones de PUBLITERM.</li> </ul>	
<b><u>Comercial:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender todos los pedidos y requerimientos de los clientes.</li> <li>- Negociar las condiciones de pago, promociones por pronto pago y demás criterios con los clientes.</li> <li>- Atender todas las PQRS que puedan surgir.</li> <li>- Atender todas las garantías y actividades post venta que surjan después de ejecutada una venta.</li> <li>- Ofertar y promocionar los productos de PUBLITERM.</li> </ul>	



	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO: MN-000-TH
		VERSION: 00
		FECHA: 22-10-2019
		Página 7 de 17

## RESPONSABILIDADES

### **Compras:**

- Elaborar la preselección de los posibles proveedores de productos y servicios de PUBLITERM.
- Ejecutar el procedimiento de selección y evaluación de los proveedores.
- Realizar las órdenes de pedido a los proveedores para garantizar el abastecimiento de materias primas e insumos.
- Efectuar la evaluación anual de desempeño de proveedores.

### **Talento Humano:**


- Hacer la selección de los cargos del nivel operativo.
- Efectuar la evaluación anual de desempeño de los trabajadores.
- Llevar el registro de las horas extras, permisos y demás variaciones en las horas laborales.
- Pagar la nómina.
- Identificar las necesidades de competencias en la empresa para elaborar el plan de capacitación.

### **Administrativo Financiero:**

- Llevar el listado de ingresos y egresos de la empresa.
- Ejecutar el presupuesto.
- Elaborar un listado de ventas.
- Elaborar un listado de cuentas por pagar.
- Elaborar un listado de cuentas por cobrar.
- Administrar los documentos y controlar el archivo.
- Elaborar la facturación necesaria.

### **Calidad:**


- Controlar todos los registros y los documentos propios del Sistema de gestión de calidad.
- Autorizar la liberación de los productos.
- Autorizar la creación o modificación de nuevos documentos.
- Proporcionar todos los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de gestión de la calidad.
- Dirigir las acciones correctivas que se deriven de una no conformidad.
- Generar los espacios y recursos que se requieran en caso de que surja una actualización en los requisitos del Sistema de gestión de la calidad.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 8 de 17</b>

IV. COMPETENCIAS LABORALES	
PERSONALES	INTERPERSONALES
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Organización Puntualidad	Atención, trato y respeto hacia los demás Cumplimiento Manejo de conflictos Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
INTELECTUALES	ORGANIZACIONALES
Concentración Flexibilidad Memoria Atención Manejo de recursos Seguimiento de instrucciones	Control Comportamiento Cuidado y protección Mejora continua Compromiso Calidad
IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO	
Sigue procedimientos preestablecidos en la ejecución de sus funciones. Dirección del grupo operativo.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS	
Conocer el proceso de transformación de plásticos.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Contar con un título universitario en Administración de empresas o carreras afines.	Mínimo 1 año de experiencia en labores administrativas y en el sector de plásticos.
<b>NOTA:</b> tener en cuenta que la experiencia puede homologar los requisitos de estudios.	
VII. RECURSOS	
EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS	ACCESOS
(1) Equipo de cómputo. (1) Paquete de Microsoft Office.	A todos los documentos y bases de datos de la empresa.
NOMBRE DEL OCUPANTE	
NÚMERO DE CÉDULA	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 9 de 17</b>


DESCRIPTIVO DE CARGO	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Contador
<b>PROCESO</b>	Administrativo Financiero
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Jefe Administrativo
<b>PERSONAL A CARGO</b>	N/A
<b>II. OBJETIVO</b>	
<p>Presentar los informes ante los diferentes organismos de control a que haya lugar avalados con su firma, apoyo a la gestión en el proceso contable y a la gestión documental inherentes al proceso financiero y contable cumpliendo con las normas legales vigentes y demás normas reglamentarias.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento de la contabilidad al día bajo el marco normativo correspondiente, atendiendo todos los criterios normativos.</li> <li>- Causación de las cuentas o facturas ya sea por pagar y cobrar.</li> <li>- Recibir y clasificar la documentación contable que sirve de soporte a las operaciones y transacciones de la entidad, revisando su exactitud y devolviendo aquellos que presentan datos ilegibles e incompletos.</li> <li>- Conciliar las cuentas bancarias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar con una periodicidad mensual.</li> <li>- Verificar que las tasas de retención sean adecuadamente aplicadas.</li> <li>- Apoyar la labor de liquidación del impuesto a las ventas.</li> <li>- Apoyar en el proceso de cierres para la debida liquidación y presentación de los impuestos de forma oportuna dentro de los cinco primeros días de cada mes.</li> <li>- Presentar informe mensual de la gestión, avance y cumplimiento de objetivos.</li> <li>- Conocer y aplicar la normatividad vigente que le aplica.</li> <li>- Elaborar y firmar los estados financieros de PUBLITERM.</li> </ul>	
<b>IV. COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Organización Puntualidad	Atención, trato y respeto hacia los demás Cumplimiento Manejo de conflictos Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
Concentración Flexibilidad Memoria Atención Manejo de recursos Seguimiento de instrucciones	Control Comportamiento Cuidado y protección Mejora continua Compromiso Calidad

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 10 de 17</b>

<b>IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>	
Segue procedimientos preestablecidos en la ejecución de sus funciones.	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
Toda la normatividad vigente aplicable a la contabilidad y actividad propia de la empresa.	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Contar con un título universitario en contaduría pública.	Mínimo 1 año de experiencia como contador o auxiliar contable.
<b>VII. RECURSOS</b>	
<b>EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS</b>	<b>ACCESOS</b>
(1) Equipo de computo	Ninguno
<b>NOMBRE DEL OCUPANTE</b>	
<b>NÚMERO DE CÉDULA</b>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 11 de 17</b>


<b>DESCRIPTIVO DE CARGO</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operario de termoformado
<b>PROCESO</b>	Operativo
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Jefe Administrativo
<b>PERSONAL A CARGO</b>	N/A
<b>II. OBJETIVO</b>	
Seguir y cumplir con todos los procedimientos y parámetros establecidos para el desarrollo de su labor, que incluye: del termoformado de piezas plásticas y elaborar los moldes para el termoformado.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir materias primas cuando corresponda.</li> <li>- Elaborar los moldes en madera y resina cuando sea necesario.</li> <li>- Termoformar las piezas requeridas según las ordenes de producción y plan maestro de producción.</li> <li>- Diligenciar los formatos para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>- Hacer control de calidad a las piezas, examinándolas mediante observación.</li> <li>- Identificar no conformidades en las piezas y sus causas.</li> <li>- Hacer limpieza del área de trabajo cuando corresponda.</li> <li>- Ejecutar mantenimientos cuando se requiera.</li> <li>- Todas las demás funciones que su jefe inmediato le indique y que sean naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>IV. COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Organización Puntualidad	Atención, trato y respeto hacia los demás Cumplimiento Manejo de conflictos Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
Concentración Flexibilidad Memoria Atención Manejo de recursos Seguimiento de instrucciones	Control Comportamiento Cuidado y protección Mejora continua Compromiso Calidad
<b>IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>	
Segue procedimientos preestablecidos en la ejecución de sus funciones.	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
Ninguno	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 12 de 17</b>

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
Contar con título de bachiller.	Mínimo 6 meses en cualquier cargo.	
VII. RECURSOS		
EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS	ACCESOS	
(1) Máquina termoformadora estándar (1) Máquina termoformadora macho y hembra. (1) Máquina termoformadora para molde en madera.	Ninguno	
NOMBRE DEL OCUPANTE		
NÚMERO DE CÉDULA		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 13 de 17</b>

<b>DESCRIPTIVO DE CARGO</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operario de corte
<b>PROCESO</b>	Operativo
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Jefe Administrativo
<b>PERSONAL A CARGO</b>	N/A
<b>II. OBJETIVO</b>	
Seguir y cumplir con todos los procedimientos y parámetros establecidos para el desarrollo de su labor, que incluye: corte según corresponda de materias primas y productos termoformados, empaque, almacenamiento y limpieza.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir materias primas cuando corresponda.</li> <li>- Cortar la materia prima en láminas de acuerdo a las especificaciones.</li> <li>- Elaborar troqueles a medida de las piezas.</li> <li>- Cortar y refilar láminas para impresión.</li> <li>- Utilizar los diferentes troqueles para cortar las piezas individuales de las láminas termoformadas o impresas.</li> <li>- Hacer control de calidad a las piezas, examinándolas mediante observación.</li> <li>- Identificar no conformidades en las piezas y sus causas.</li> <li>- Empacar el producto terminado en cajas con su respectivo rotulo.</li> <li>- Almacenar troqueles.</li> <li>- Almacenar producto terminado y producto no conforme.</li> <li>- Hacer limpieza del área de trabajo cuando corresponda.</li> <li>- Ejecutar mantenimientos cuando se requiera.</li> <li>- Cumplir con las funciones adicionales afines al cargo, que el Jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>IV. COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Organización Puntualidad	Atención, trato y respeto hacia los demás Cumplimiento Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
Concentración Flexibilidad Memoria Atención Manejo de recursos Seguimiento de instrucciones	Control Comportamiento Cuidado y protección Mejora continua Compromiso Calidad
<b>IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>	
Sigue procedimientos preestablecidos en la ejecución de sus funciones.	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
Ninguno	


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 14 de 17</b>

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
Contar con título de bachiller.	Mínimo 6 meses en cualquier cargo.	
VII. RECURSOS		
EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS	ACCESOS	
(1) Mesa de corte (1) Bisturí (1) Un troquel de rodillo (1) Un troquel de golpe (1) Un troquel de quijada (1) Una guillotina	Ninguno	
NOMBRE DEL OCUPANTE		
NÚMERO DE CÉDULA		




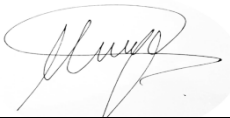


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 15 de 17</b>

<b>DESCRIPTIVO DE CARGO</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operario de impresión
<b>PROCESO</b>	Operativo
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Jefe Administrativo
<b>PERSONAL A CARGO</b>	N/A
<b>II. OBJETIVO</b>	
Seguir y cumplir con todos los procedimientos y parámetros establecidos para el desarrollo de su labor, que incluye: impresión, ensamble, almacenamiento y limpieza.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la impresión de etiquetas.</li> <li>- Hacer la impresión en productos terminados.</li> <li>- Elaborar moldes en madera para el ensamble tipo blíster.</li> <li>- Hacer el ensamble de productos tipo blíster.</li> <li>- Ensamblar las etiquetas con el producto.</li> <li>- Identificar no conformidades en el proceso.</li> <li>- Almacenar moldes para blíster.</li> <li>- Almacenar producto no conforme del proceso.</li> <li>- Hacer limpieza del área de trabajo cuando corresponda.</li> <li>- Ejecutar mantenimientos cuando se requiera.</li> <li>- Cumplir con las funciones adicionales afines al cargo, que el Jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>IV. COMPETENCIAS LABORALES</b>	
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
Actitud frente al cambio Honestidad e integridad Orientación a los resultados Organización Puntualidad	Atención, trato y respeto hacia los demás Cumplimiento Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
Concentración Flexibilidad Memoria Atención Manejo de recursos Seguimiento de instrucciones	Control Comportamiento Cuidado y protección Mejora continua Compromiso Calidad
<b>IV. COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>	
Segue procedimientos preestablecidos en la ejecución de sus funciones.	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
Ninguno	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Contar con título de bachiller.	Mínimo 6 meses en cualquier cargo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO: MN-000-TH</b>
		<b>VERSION: 00</b>
		<b>FECHA: 22-10-2019</b>
		<b>Página 16 de 17</b>

<b>VII. RECURSOS</b>		
<b>EQUIPOS, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS</b>	<b>ACCESOS</b>	
(1) Máquina de impresión (1) Máquina de engomado (1) Máquina de sellado	Ninguno	
<b>NOMBRE DEL OCUPANTE</b>		
<b>NÚMERO DE CÉDULA</b>		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO: MN-000-TH
		VERSION: 00
		FECHA: 22-10-2019
		Página 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22-10-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Sandra Zuleta. <b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	 <b>GERENTE GENERAL</b>
		
<b>CONSULTORES</b>		

**ANEXO 20**  
**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y**  
**REGISTROS**


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>

# PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS




**PR-000-GR**

**VERSIÓN 00**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 2 de 17</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO</b>	<b>3</b>
<b>4.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>4</b>
4.1.1 Presentación de documentos	4
4.1.2 Estructura de los documentos	5
4.1.2.1 Manuales	5
4.1.2.2 Procedimientos	6
4.1.2.3 Instructivos	6
4.1.2.4 Registros	6
4.1.3 Identificación de los documentos	7
<b>4.2 APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</b>	<b>8</b>
<b>4.3 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>8</b>
<b>4.4 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>8</b>
<b>4.5 CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>9</b>
<b>4.6 DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<b>9</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>9</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-000-CD
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 29-09-2019
		<b>Página</b> 3 de 17

## 1. OBJETO

Establecer los parámetros para la creación, identificación, modificación, distribución, vigencia, anulación y control de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y definir las medidas para el control de los documentos externos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que tienen origen en la organización y para los documentos externos según corresponda.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos necesarios para la comprensión de este documento, teniendo en cuenta que estos están enmarcados en el contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

**Caracterización:** describe las características de un proceso enfatizando las entradas y salidas del mismo.

**Descriptivo de cargo:** describe las responsabilidades, funciones y perfil de un cargo.

**Documento:** mecanismo que contiene algún tipo de información.

**Documento controlado:** aquel documento que al modificarse requiere un cambio de versión.

**Documento de origen externo:** documento que no fue emitido por la organización, pero es requerido para el funcionamiento de la misma.

**Documento no controlado:** aquel documento que al modificarse no requiere un cambio de versión.

**Formato:** documento en el cual se registran datos.

**Instructivo:** documento que contiene instrucciones detalladas para realizar una actividad o tarea.

**Manual:** recoge los lineamientos generales para un tema específico.

**Plan:** modelo elaborado previamente para llevar a cabo una acción.

**Procedimiento:** documento que muestra la forma específica en la que se ejecuta un proceso o una actividad.


**Registros:** son formatos en los que se anotan los datos o información según corresponda.

**Versión:** actualización o modificación en un documento.

**Vigencia:** validez de un documento, determina si este es obsoleto o no.

## 4. DESARROLLO

Aquí se describe la forma en la que deben ser elaborados, identificados, modificados, distribuidos y controlados los documentos y registros.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 4 de 17</b>

## 4.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

A continuación, se muestra cómo deben presentarse, identificarse y estructurarse los documentos.

### 4.1.1 Presentación de documentos.

Todos los documentos se presentan en hoja tamaño carta y papel blanco, utilizando las márgenes mostradas en las Figuras 1 y 2.

Figura 1. Márgenes hoja vertical

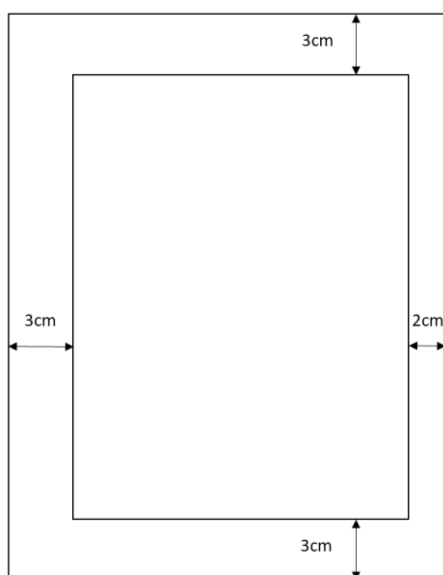
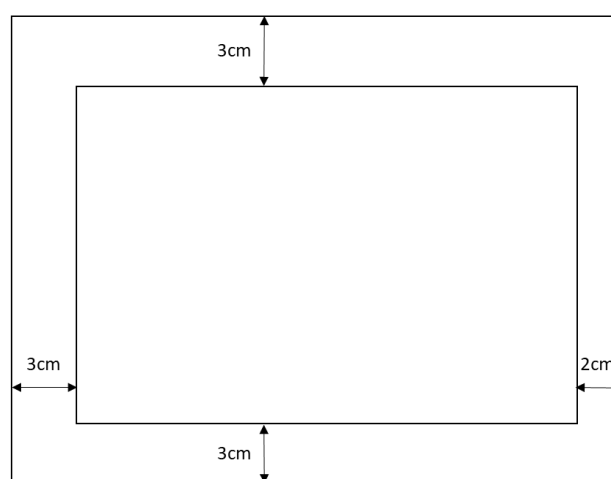


Figura 2. Márgenes hoja horizontal



El espaciado debe ser sencillo, el tipo de letra Arial tamaño 11 y los títulos en mayúscula y negrilla sostenida. Para la numeración se utiliza el siguiente sistema:

- 1.
- 1.1
- 1.1.1
- 1.1.1.1
- (Viñetas)

Todos los documentos deben tener en el encabezado una tabla como se muestra en la Figura 3., incluyendo el logo que representa la empresa, el título del documento, el código respectivo, la versión, la fecha de aprobación y el número de página. Los manuales, caracterizaciones, procedimientos e instructivos deben llevar al final del documento la tabla de control de cambios y firmas de aprobación, mostrado en la Figura 4.




	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-000-CD
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 29-09-2019
		<b>Página</b> 5 <b>de</b> 17

Figura 3. Encabezado documentos


	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>Página</b> X <b>de</b> Y

Figura 4. Tabla de control de cambios y firmas de aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

#### 4.1.2 Estructura de los documentos.


Hay que tener en cuenta que dentro de la documentación controlada existen 4 tipos de documentos: manuales, procedimientos, instructivos y registros.

La estructura de cada una de ellos se define a continuación.

**4.1.2.1 Manuales.** Todos los manuales deben tener, tabla de contenido, objeto, alcance, tabla de control de cambios y firmas de aprobación

Para el SGC se encuentran dos manuales, el manual de calidad y el manual de funciones.

El manual de calidad incluye tabla de contenido, las definiciones para su entendimiento, información de la organización, el marco estratégico, el alcance y los requisitos no aplicables del sistema de gestión de la calidad, el análisis del entorno, la política y objetivos de calidad, las caracterizaciones de los procesos, el listado maestro de documentos y registros, el plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades, la matriz legal, el plan de capacitación y el plan para el cumplimiento de objetivos.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 6 de 17</b>

- **Caracterizaciones.** Estas se hacen para detallar los procesos, deben contener nombre, tipo, responsable, descripción y alcance del proceso; se definen el proceso proveedor, las entradas, las actividades, las salidas y el proceso cliente, además se debe asignar a cada actividad una etapa del ciclo PHVA. (Ver Anexo A).

El manual de funciones consta de tabla de contenido, objetivo, alcance, diagrama procesos asignados por cargo, y descriptivos de cargo.

**4.1.2.2 Procedimientos.** Todos los procedimientos, llevan portada, tabla de contenido, objeto, alcance, definiciones, desarrollo, listado de documentos de referencia y anexos si se requieren.

El desarrollo de los procesos operativos deberá contener un diagrama de flujo para su explicación con la estructura indicada en el Cuadro 1.; los demás procedimientos deben desarrollarse de forma descriptiva según la plantilla mostrada en el Cuadro 2.

Cuadro 1. Plantilla desarrollo procesos operativos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	FLUJOGRAMA	DOCUMENTOS Y/O FORMATOS

Cuadro 2. Plantilla desarrollo procesos estratégicos y de apoyo.

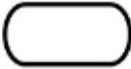


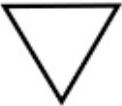
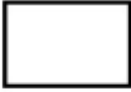

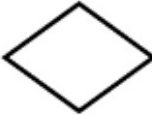

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O FORMATOS

- **Elaboración de diagrama de flujo.** Para la elaboración de los diagramas de flujo se debe tener en cuenta la simbología del Cuadro 3.

**4.1.2.3 Instructivos.** Los instructivos se componen de objeto, alcance, definiciones y desarrollo. (Ver Anexo C).

**4.1.2.4 Registros.** Se hacen según la necesidad y su estructura es autonomía de quien lo elabora.

Cuadro 3. Simbología diagrama de flujo

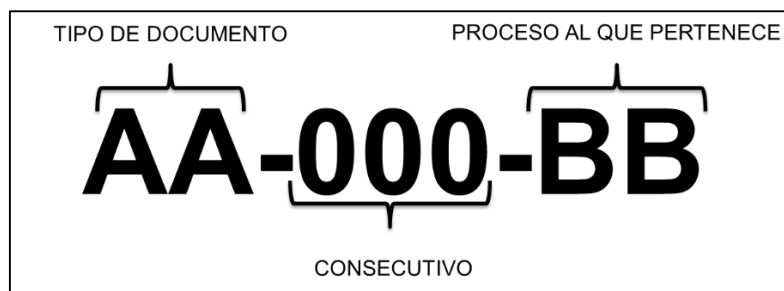
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

Fuente: RODRÍGUEZ TENORIO, Jhoiseth Alina [en línea]. Informática aplicada a la ingeniería. Slideshare, 9 marzo 2012 [Consultado 30 septiembre 2019].


#### 4.1.3 Identificación de los documentos y registros.

Todos los documentos y registros se identificarán con un código, en la Figura 5., se muestra su composición.

Figura 5. Construcción de códigos



En la Tabla 1., se muestran las siglas a utilizar para los tipos de documentos y los procesos a los que pertenece el documento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 8 de 17</b>

Para facilitar la búsqueda y control de los documentos y registros, todos los códigos estarán contenidos en el listado maestro de documentos y registros (FM-005-CD), y este deberá ser actualizado cuando se cree, modifique o elimine algún documento.

Tabla 1. Siglas tipo de documento y proceso al que pertenece el documento.

TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO AL QUE PERTENECE	
<b>MN</b>	Manuales	<b>GR</b>	Planeación estratégica
<b>PR</b>	Procedimientos	<b>PD</b>	Producción
<b>IS</b>	Instructivos	<b>LG</b>	Logística
<b>FM</b>	Registros	<b>CP</b>	Compras
<b>SG</b>	Documento del sistema de gestión de calidad.	<b>TH</b>	Talento Humano
		<b>CM</b>	Comercial
		<b>AF</b>	Administrativo Financiero
		<b>CD</b>	Aseguramiento de la calidad
		<b>MT</b>	Mantenimiento

#### 4.2 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos deberán ser aprobados por el Gerente General, con previa revisión del responsable del proceso al que pertenece el documento y firmados por la persona que elabora el documento.

#### 4.3 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS


Todos los documentos y registros de PUBLITERM serán distribuidos por dos medios, medio físico (impreso) o medio magnético (dispositivos de almacenamiento). En caso de que los documentos o registros sean impresos deberán seguir los lineamientos de la política de sostenibilidad.

- **Documentos y registros obsoletos.**

Se considera obsoleto un documento o registro cuando existe una nueva versión del mismo, por lo tanto, los documentos o registros que no estén vigentes deberán ser eliminados o archivados sea cual sea su medio de distribución y borrar del listado maestro de documentos y registros (FM-005-CD).

#### 4.4 CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

En la creación de un documento o registro, el consecutivo de versiones inicia desde la 00 y se incrementa por unidad de acuerdo a las actualizaciones que correspondan. Ejemplo: Versión 00, Versión 01, Versión 02.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 9 de 17</b>

Después de implementado el SGC, para la creación o modificación de un documento o registro debe hacerse una solicitud de creación y/o modificación de documento o registro (FM-032-CD).

En caso de que el documento o registro tenga algún cambio o modificación, se vuelve a revisar y aprobar y se hace el respectivo cambio de versión; de igual manera se actualiza el listado maestro de documentos y registros (FM-005-CD). En el caso de los documentos este cambio queda registrado en la tabla de control de cambios.

#### **4.5 CONTROL DE REGISTROS**

A continuación, se explica la forma en la que se deben archivar los registros.

Todos los registros físicos se guardan en A-Z por proceso, por el consecutivo del código y por fecha de diligenciamiento, estas carpetas serán guardadas en el archivo de la oficina principal en el cajón que corresponda según el nombre; y los registros en medio magnético, deberán estar dispuestos en una carpeta denominada SGC, por procesos y por consecutivos, esta carpeta tendrá que estar disponible en el escritorio del equipo de cómputo del Jefe administrativo.


Todos los registros se guardan sin importar su vigencia y medio de distribución por un periodo de tiempo de 1 año, una vez terminado este periodo, los registros se deben eliminar o borrar según lo considere el Jefe Administrativo.




#### **4.6 DOCUMENTOS EXTERNOS**

Todos los documentos externos pertinentes para el SGC serán tratados como documentos no controlados, es decir no estarán codificados, solo archivados en una carpeta para estos según corresponda en medio magnético o físico.


### **ANEXOS**

- Anexo A. Plantilla caracterización de procesos.
- Anexo B. Plantilla procedimientos de procesos.
- Anexo C. Plantilla instructivo.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO: PR-000-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 29-09-2019</b>
		<b>Página 10 de 17</b>


CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
29-09-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Sandra Zuleta <b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	 <b>GERENTE GENERAL</b>
		
<b>CONSULTORES</b>		

## ANEXO A. PLANTILLA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>
	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b> <b>VERSION: 00</b> <b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>	
	<b>Página 1 de 2</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	SE ESCRIBE EL NOMBRE DEL PROCESO A CARACTERIZAR.
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	ESCRIBA EL TIPO DE PROCESO SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS (APOYO, OPERARTVIO O APOYO)
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	SE ESCRIBE EL CARGO (SEGÚN EL ORGANIGRAMA) DE LA PERSONA A CARGO DEL PROCESO
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b>	Escriba en que consiste el proceso.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Escriba como está delimitado el proceso, la actividad con la que inicia y con la que finaliza.

PROVEEDOR	ENTRADA (Insumo)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Se escribe el proceso que da el insumo para la actividad	Se escribe todo lo que se requiere para iniciar la actividad.	Se escribe la letra de la fase del ciclo PHVA a la cual corresponde la actividad. (P-Planear H-Hacer V-Verificar A-Ajustar)	Se escriben todas las actividades que componen el proceso.	Escriba el cargo de la persona a cargo de la actividad.	Se escribe todo lo que resulta de la actividad.	Se escribe el proceso que recibe la salida.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	<b>PROCESO:</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>
	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b> <b>VERSIÓN: 00</b> <b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>	
	Página 2 de 2	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
DD-MM-AA	00	Escriba cuál fue el cambio realizado en el documento.
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
<b>CARGO</b>	<b>CARGO</b>	<b>CARGO</b>



**ANEXO B. PLANTILLA PROCEDIMIENTO DE PROCESOS**

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**



**AA-000-BB**


**VERSIÓN 00**

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: <b>AA-000-BB</b>
		VERSIÓN: <b>00</b>
		FECHA: <b>DD-MM-AAAA</b>
		Página 2 de 4

### TABLA DE CONTENIDO

Se escriben todo los numerales que contenga el procedimiento con la página en la que se encuentren, como se muestra a continuación:

<b>1. OBJETO</b>	-----	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	-----	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	-----	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO</b>	-----	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABLES</b>	-----	<b>4</b>

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>
		<b>Página 3 de 4</b>

## 1. OBJETO

Escriba el propósito del procedimiento.

## 2. ALCANCE

Se escribe como está delimitado el proceso, cuales son las actividades o personas de la empresa para las que aplica este procedimiento.

## 3. DEFINICIONES

Escriba los términos que considere importantes para el entendimiento del procedimiento con su respectiva explicación o definición.

## 4. DESARROLLO

Se escriben todas las actividades necesarias para completar el procedimiento. Tenga en cuenta que si es un procedimiento referente a los procesos operativos se debe utilizar el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	FLUJOGRAMA	DOCUMENTOS Y/O FORMATOS
Se escribe la explicación de lo que se realiza en el proceso.	Se muestran los pasos para llevar a cabo el proceso de forma gráfica con un flujograma.	Se escriben todos los códigos de los documentos o formatos requeridos en el proceso.

Por otro lado, si es un procedimiento relacionado a los procesos estratégicos o de apoyo se debe utilizar el siguiente cuadro:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O FORMATOS
Escriba la actividad a realizar	Defina y explique en que consiste la actividad.	Se escriben todos los códigos de los documentos o formatos requeridos en la actividad.

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>
		<b>Página 4 de 4</b>

## 5. RESPONSABLES

Se escribe la persona o personas que están a cargo del procedimiento.

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	Se escriben todos los códigos y los nombres de los documentos asociados al procedimiento.
--------------------------------	---

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
DD-MM-AA	00	Escriba cuál fue el cambio realizado en el documento.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma	Firma	Firma
CARGO	CARGO	CARGO

## ANEXO C. PLANTILLA INSTRUCTIVO

	<b>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b>	<b>CÓDIGO: AA-000-BB</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: DD-MM-AAAA</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

### 1. OBJETO

Escriba el propósito del instructivo.

### 2. ALCANCE

Se escribe como está delimitado el instructivo, cuales son las actividades o personas de la empresa para las que este aplica.

### 3. DEFINICIONES

Escriba los términos que considere importantes para el entendimiento del instructivo con su respectiva explicación o definición.

### 4. DESARROLLO

Se escriben los pasos a seguir para hacer una actividad, numerados.

- 1.
- 2.
- 3.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
DD-MM-AA	00	Escriba cuál fue el cambio realizado en el documento.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma	Firma	Firma
CARGO	CARGO	CARGO

**ANEXO 21**  
**PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL**  
**RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA**



**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES  
ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL  
RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA**


**CÓDIGO: PR-001-CD  
VERSIÓN: 00  
FECHA: 17-10-2019**

# PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA



**PR-001-CD**


**VERSIÓN 00**

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: PR-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO</b>	<b>4</b>
<b>4.1 GENERALIDADES</b>	<b>4</b>
<b>4.2 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS</b>	<b>5</b>
<b>4.3 DESCRIPCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>5. RESPONSABLES</b>	<b>7</b>



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: PR-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

## 1. OBJETO

En este procedimiento se establece la forma en la que se van a definir e implementar las acciones para evitar, eliminar o corregir las no conformidades que se presenten o se puedan presentar en el desarrollo de los procesos con el fin de fomentar la mejora continua de la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todos los procesos dispuestos en el mapa de procesos de PUBLITERM.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos necesarios para la comprensión de este documento.

**Acción correctiva:** es lo que se hace para eliminar las causas de una no conformidad que ya ha sido detectada o que ya ha ocurrido.

**Acción orientada a la gestión del riesgo:** son las acciones que se toman para eliminar las causas posibles de una no conformidad o riesgo, con el fin de evitar que esta o este se materialice.

**Causa:** representa el origen o fuente de algo.

**Causa raíz:** es la razón o motivo por la cual se presenta una no conformidad.

**Corrección:** transformar o modificar algo para eliminar sus defectos, imperfecciones o no conformidades.

**Eficacia:** hace referencia a que los resultados alcanzados u obtenidos después de ejecutar una actividad planeada son los que se habían esperado y previsto al momento de planificar las actividades.


**Mejora:** son cambios que se hacen con el fin de que una cosa avance o progrese hacia un estado o situación más adecuada o beneficiosa.

**Mejora continua:** hace referencia a actividades realizadas de manera frecuente y constante con el objetivo de alcanzar un desempeño superior.

**No conformidad:** omitir o incumplir un requisito bien sea una necesidad o expectativa.

**Oportunidad:** son situaciones que se presentan y que al aprovecharse generan algún beneficio o mejora.

**Riesgo:** probabilidad en que un suceso ocasione alguna desgracia o traiga consigo efectos negativos o perjudiciales.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: PR-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

## 4. DESARROLLO

### 4.1 GENERALIDADES

Las no conformidades son detectadas de distintas maneras, en PUBLITERM esta información es obtenida de:

- Auditorías
- Formatos de control de no conformidades (FM-006-PD, FM-010-PD y FM-000-CD)
- Peticiones, quejas y reclamos de los clientes
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Quejas y sugerencias de los trabajadores
- Indicadores
- Costos de no calidad

Las acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora son tomadas de acuerdo a los siguientes criterios:

<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se presente una no conformidad frecuentemente.</li> <li>- Cuando se presente uno no conformidad.</li> <li>- Cuando la no conformidad se soluciona momentáneamente, pero vuelve a presentarse.</li> <li>- Cuando la no conformidad representa grandes cantidades de dinero.</li> <li>- Cuando los efectos de la no conformidad impactan en la imagen corporativa, multas, sanciones o atenten a la seguridad o salud del personal de la empresa.</li> <li>- Como resultados de las auditorías internas o externas.</li> <li>- No conformidades mayores y menores.</li> </ul>
<b>ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se presente una tendencia en otros procesos similares.</li> <li>- Cuando los clientes o el personal de la empresa identifiquen situaciones que puedan generar no conformidades.</li> <li>- Cuando se identifique un riesgo.</li> <li>- Como resultados de las auditorías internas o externas.</li> <li>- Según los resultados del análisis del entorno.</li> </ul>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de mejora encontradas en las auditorías.</li> <li>- Cuando se identifiquen y sean pertinentes para la operación.</li> </ul>

Existen dos tipos de no conformidades después de realizar una auditoría, no conformidad menor y no conformidad mayor.

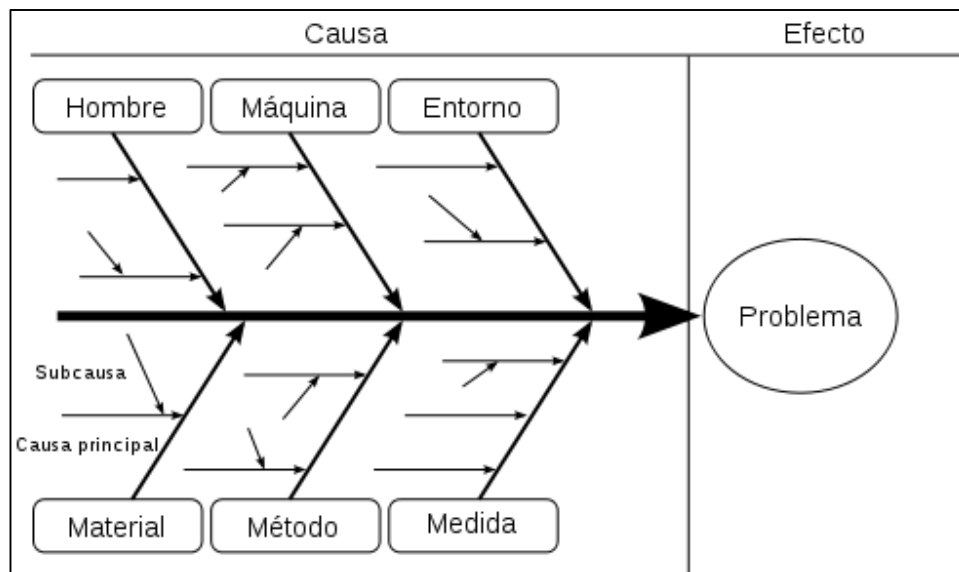



- **No conformidad mayor:** son las no conformidades que se presentan referentes a incumplimientos legales, no cumplir todos los deberes contenidos en un numeral de la norma NTC-ISO 9001 y la existencia de la misma no conformidad menor frecuentemente.
- **No conformidad menor:** se presentan cuando no se cumple algún requisito de la norma NTC-ISO 9001, son no conformidades que no tienen graves consecuencias y se pueden denominar como menores.

Tenga en cuenta que las no conformidades mayores deben corregirse en un plazo no mayor a seis meses y las no conformidades menores en un plazo máximo de tres meses, además se les da prioridad a las no conformidades mayores; después de corregir y eliminar estas, se procede a dar el tratamiento respectivo a las no conformidades menores.

#### 4.2 METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS

Para determinar la causa raíz de una no conformidad se utiliza el “diagrama de espina de pescado” o también llamado “causa y efecto”. Se utiliza haciendo una lluvia de ideas acerca de las posibles causas del problema, estas son enumeradas en seis aspectos: métodos, mano de obra, máquinas, materiales, medición y medio ambiente. Cuando se identifican las causas posibles, son revisadas y eliminadas una por una a través de la investigación o experimentación hasta encontrar la causa más probable. En la siguiente imagen se muestra de forma gráfica este diagrama.




	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: PR-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-10-2019</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

### 4.3 DESCRIPCIÓN

A continuación, se explica la forma para tratar, evitar y corregir las no conformidades de los procesos.

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O FORMATOS</b>
Identificar las no conformidades de los procesos	Establecer las no conformidades que se han presentado, recopilando la información de los formatos de no conformidades, las quejas y reclamos de los clientes, las auditorías y demás fuentes de información donde se evidencie la presencia de estas. Así mismo se deben determinar las no conformidades que aún no han sucedido pero que pueden ocurrir en el futuro.	INFORME DE AUDITORÍA (FM-010-PD) (FM-026-CM) (FM-027-CM)
Clasificar las no conformidades por proceso	Las no conformidades se clasifican según su ocurrencia si ya han sucedido o si es posible que sucedan y se deben agrupar según el proceso al que correspondan.	
Describir no conformidad	Se realiza un listado de las no conformidades y se explica de forma detallada en que consiste cada una de ellas.	(FM-033-CD)
Análisis de causas	Para el tratamiento de las no conformidades es necesario identificar y analizar las causas o posibles causas que dieron como resultado la no conformidad de acuerdo a las evidencias. Se establece la causa raíz.	(FM-033-CD)
Plan de acción	Debe establecerse la forma en la que se van a corregir o evitar las no conformidades. Definir cuáles serán las acciones que se van a tomar para eliminar las causas de las no conformidades, quienes serán los responsables, los tiempos en los que se llevaran a cabo y los recursos necesario.	(FM-033-CD)
Ejecutar el plan	El plan debe ser aprobado por la alta dirección. Después de aprobado se lleva a cabo de forma que se eliminen o traten las causas de las no conformidades.	
Verificar	Se realiza seguimiento y verificación de las acciones tomadas para asegurarse de que las no conformidades no se presentan ni se volverán a presentar. Establecer si la acción tomada elimino la causa de la forma esperada, de no ser así se registra que la acción no fue la adecuada y se debe volver a planear para tomar otra acción. La eficacia de las acciones tomadas se evidencia también en los resultados de la auditoría.	(FM-033-CD)


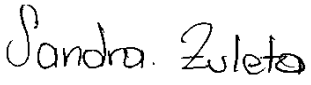

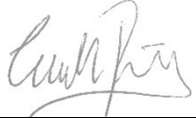
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: PR-001-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 17-10-2019</b>
		<b>Página 7 de 7</b>

## 5. RESPONSABLE

El Jefe Administrativo es el responsable de identificar y clasificar las no conformidades, hacer el análisis de causas, elaborar, llevar a cabo y hacer seguimiento al plan de acciones.

El Gerente General es quien aprueba el plan de acciones.

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	PR-028-CD Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes SG-009-CD Caracterización proceso aseguramiento de la calidad NTC-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
------------------------------------	---

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
17-10-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	 Sandra Zuleta	
		
<b>CONSULTORES</b>	<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

**ANEXO 22**  
**PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

CÓDIGO: PR-029-CD

VERSIÓN: 00

FECHA: 18-10-2019

# PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD



PR-029-CD

VERSIÓN 00

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: PR-029-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO-----	3
2.	ALCANCE -----	3
3.	DEFINICIONES-----	3
4.	DESARROLLO -----	3
4.1	GENERALIDADES-----	3
4.1.1	Auditor -----	3
4.1.2	Método -----	4
4.1.3	Categorización de hallazgos -----	4
4.2	ACTIVIDADES -----	5
5.	RESPONSABLES -----	6



	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: PR-029-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

## 1. OBJETO

En este procedimiento se encuentran los parámetros para desarrollar una auditoría interna.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todos los procesos involucrados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos necesarios para la comprensión de este documento.

**Auditado:** empresa o proceso al que se evalúa.

**Auditor:** persona encargada de la ejecución de la auditoría.

**Auditoría:** proceso donde se evalúan ciertos requisitos para determinar su grado de cumplimiento.

**Conformidad:** cuando se cumple el requisito.

**Evidencia:** registros o cualquier otra información que soporte el cumplimiento de los requisitos.

**Hallazgo:** resultados de la auditoría.

**No conformidad:** cuando no se cumple el requisito.

**Plan:** descripciones de las actividades y detalles acordados de una auditoría.

**Programa:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 GENERALIDADES

Las auditorías internas en PUBLITERM se realizan con una frecuencia anual, según el programa de auditoría y bajo la responsabilidad del Jefe administrativo.

**4.1.1 Auditor.** Para PUBLITERM las auditorías internas serán ejecutadas por un auditor interno que cumpla con el siguiente perfil:

**Educación:** El auditor debe tener mínimo una carrera profesional.

**Formación:** El auditor debe tener un curso certificado que lo acredite como auditor de la norma NTC-ISO 9001:2015.

**Experiencia:** El auditor debe tener como mínimo un año de experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: PR-029-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

**Competencias:** El auditor debe tener las siguientes competencias: orientación al detalle, organización, capacidad de análisis de datos, imparcialidad, tenacidad, orientación al logro de objetivos, independencia, colaboración y adaptabilidad.

**Nota:** es ideal que la empresa forme a mínimo uno de sus trabajadores como auditor interno.

#### 4.1.2 Método.

**Entrevistas:** se pregunta a los responsables del proceso acerca de la ejecución del mismo.

**Recorrido:** a través de la observación se evalúa en planta el proceso operativo y todos los requisitos de recursos (operación, personas, infraestructura, etc.)

**Recopilación de documentación:** se revisa la información documentada que soporte y evidencie el cumplimiento de los requisitos.

#### 4.1.3 Categorización de Hallazgos

Se cuenta con cuatro calificaciones para definir los hallazgos de la auditoría, no aplica, cumple, cumple parcial y no cumple.

- **Cumple:** para asignar esta calificación la organización debe asegurarse de que se cubre el requisito tal cual esta expresado en la norma.
- **Cumplimiento Parcial:** es cuando el auditor considera que si bien se cumple el requisito es necesario realizar ajustes para que este se cumpla según lo expresado a la norma.
- **No cumple:** cuando el auditor considera que no existe la suficiente evidencia para determinar que se cumple el requisito.
- **No aplica:** cuando el requisito no aplica para la actividad de la empresa o la norma no exige su aplicabilidad.

Dentro de los resultados de la auditoría se pueden encontrar dos tipos de no conformidades una no conformidad mayor o menor además se pueden encontrar oportunidades de mejora.

- **No conformidad mayor:** son las no conformidades que se presentan referentes a incumplimientos legales, no cumplir todos los deberes contenidos en un numeral de la norma NTC-ISO 9001 y la existencia de la misma no conformidad menor frecuentemente.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: PR-029-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 5 de 6</b>

- **No conformidad menor:** se presentan cuando no se cumple algún requisito de la norma NTC-ISO 9001, son no conformidades que no tienen graves consecuencias y se pueden denominar como menores.
- **Oportunidad de mejora:** se presenta cuando un requisito se cumple o de forma parcial o se cumple, pero se evidencian situaciones que se pueden mejorar.

#### 4.2 ACTIVIDADES

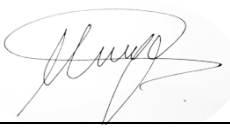

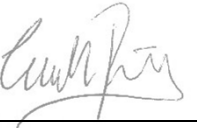
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y/O FORMATOS
Programa de auditoría	Se debe establecer el número de auditorías que se van a realizar en el año, las fechas, el alcance las auditorías y el auditor	(SG-011-CD)
Plan de auditoria	Se debe hacer la agenda a seguir el día de la auditoria, en esta se detallan las actividades a desarrollar y el horario.	(SG-012-CD)
Listado de verificación	Diseñar y elaborar un listado que contenga los requisitos que se evalúan y los respectivos criterios de calificación.	(SG-013-CD)
Ejecución	Reunión de apertura: Reunirse con los responsables de los procesos, para informar sobre los criterios de auditoría, el objetivo y alcance de auditoría, el plan de auditoría y la disponibilidad de recursos.	(FM-007-GR)
	Revisión: a través de una lista de verificación, se evalúa el cumplimiento de los requisitos y se registran los hallazgos y oportunidades de mejora.	(SG-013-CD)
	Informe de auditoría: Se hace un documento en donde se evidencian los resultados obtenidos en la auditoría.	
	Reunión de cierre: se comunican los resultados obtenidos en la auditoría, y se definen los compromisos para tratar las no conformidades.	(FM-007-GR)
Acciones correctivas y preventivas	Todas las no conformidades encontradas en la auditoría deben registrarse en el formato de acciones correctivas y de mejora, y tratarse conforme al procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora.	(PR-001-CD) (PR-028-CD) (FM-033-CD)
Seguimiento	PUBLITERM, debe hacer seguimiento a los compromisos acordados en la reunión de cierre y las acciones correctivas y preventivas producto de la auditoría.	(FM-007-GR) (FM-033-CD)

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: PR-029-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

## 5. RESPONSABLES

Este procedimiento es responsabilidad del Auditor Interno designado, y del Jefe Administrativo. De igual forma todos los niveles de la organización y responsables de procesos deben estar disponibles para cualquier requerimiento del auditor.

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	MN-001-CD Manual de calidad. GTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. PR-001-CD Procedimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo, correctivas y de mejora.
------------------------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
18-10-2019	00	Creación del documento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	Sandra. Zuleta.	
		<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>CONSULTORES</b>		<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>

**ANEXO 23**  
**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES**



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO  
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: PR-028-CD

VERSIÓN: 00

FECHA: 18-10-2019

# PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES



PR-028-CD

VERSIÓN 00

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>CÓDIGO: PR-028-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 4</b>

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO</b>	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABLES</b>	<b>4</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>CÓDIGO: PR-028-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 4</b>

## 1. OBJETO

Garantizar que todas las salidas no conformes se identifiquen, y se controlen de tal manera que no puedan ser entregadas de forma no intencional y por el contrario se dispongan en el lugar y la forma que corresponde.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos operativos contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad de PUBLITERM.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos necesarios para la comprensión de este documento.

**Salida no conforme:** hace referencia a todos los productos que no cumplen las especificaciones.

**Reproceso:** cuando se requiere volver a hacer una actividad o proceso ya ejecutado.

**Retal:** es el desperdicio o material sobrante después de la operación.

**Desecho:** son todos los residuos después de la operación que serán tirados o que ya no tienen uso.

**Tratamiento:** acción que se lleva a cabo para el control de una conformidad.

## 4. DESARROLLO

En este punto se describe todas las actividades necesarias para tratar las salidas no conformes:

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O FORMATOS</b>
Identificar las salidas no conformes	Conocer la cantidad de láminas y piezas no conformes compiladas en el formato de no conformidades consolidado.	(FM-010-PD)
Identificar y agrupar salidas no conformes y retal	Disponer en el segundo piso de la bodega todo el material de retal y las salidas no conformes del proceso productivo.	
Selección de material	Separar todo el material no conforme de cartón y papel para desecho; y disponer el material plástico por colores y calibres.	
Destrucción de material plástico	Cortar en piezas todo el material plástico y guardarlas en lonas blancas para identificar que el material es aprovechable.	






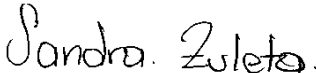
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>CÓDIGO: PR-028-CD</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 4</b>

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O FORMATOS</b>
Almacenamiento de lonas	Las lonas se ubican en el primer piso de la bodega, en un estante de malla, estas lonas pueden ser utilizadas para el reproceso desde la extrusión del plástico o pueden ser vendidas como retal a terceros.	

## 5. RESPONSABLES

El Jefe Administrativo es el directo responsable de que se ejecute este procedimiento para las salidas no conformes y de enviar las lonas a reproceso o venta.

Los operarios de todas las especialidades deben colaborar en todas las actividades de este procedimiento una vez terminado cada lote productivo.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
18-10-2019	00	Creación del documento
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
		
		
<b>CONSULTORES</b>	<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

**ANEXO 24**  
**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**



**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y  
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**CÓDIGO: PR-015-CP**

**VERSIÓN: 00**

**FECHA: 18-10-2019**

# PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES




**PR-015-CP**

**VERSIÓN 00**

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

### TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO-----	3
2.	ALCANCE -----	3
3.	DEFINICIONES-----	3
4.	DESARROLLO-----	3
4.1	GENERALIDADES-----	3
4.1.1	Perfil del proveedor -----	3
4.1.2	Método de selección -----	3
4.1.3	Criterios a evaluar -----	3
4.1.4	Escalas de calificación-----	4
5.	RESPONSABLES -----	6

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

## 1. OBJETO

Definir y explicar la metodología para la selección y evaluación de los proveedores de PUBLITERM.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todos los proveedores de bienes y servicios claves para la operación de PUBLITERM.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos necesarios para la comprensión de este documento.

**Gestión de proveedores:** la gestión de proveedores permite a muchas empresas y organizaciones gestionar información, ciclo de vida, rendimiento y riesgo de sus proveedores actuales y potenciales

**Porcentaje de participación:** es el porcentaje que se le asigna a un proveedor de la cantidad total demandada.

**Proveedor:** persona natural o jurídica que abastece los insumos, las materias primas o materiales.

**Selección:** elegir a un proveedor dentro de un conjunto de proveedores potenciales.

## 4. DESARROLLO


### 4.1 GENERALIDADES

**4.1.1 Perfil del proveedor.** Todos los proveedores de PUBLITERM deben ser personas naturales o jurídicas legalmente constituidos, sin antecedentes legales y habilitados para prestar el servicio o producir el bien que ofrecen. Además, deberán tener una trayectoria de más de 5 años de funcionamiento consecutivos.

**4.1.2 Método de selección.** La metodología utilizada para la selección de proveedores es la evaluación de proveedores a través de técnicas multicriterio; este método es el ideal debido a que elimina la subjetividad.

**4.1.3 Criterios a evaluar.** Los criterios que se tienen en cuenta en el momento de hacer una selección de proveedores en PUBLITER son los siguientes:

- La calidad de los productos.
- La puntualidad en los plazos de entrega.
- El precio.
- Facilidades de pago.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

- Ubicación estratégica para la entrega de los productos o prestación del servicio. Preferiblemente cercana a la empresa.

Al momento de evaluar estos criterios tendrá un peso de 30%, 30%, 20%, 10% y 10% respectivamente.

**4.1.4 Escalas de calificación.** En el momento de emitir una calificación según cada criterio de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes escalas de valoración:

Calidad:

Emita una calificación de 1 a 5 en donde 1 hace referencia a que el proveedor tiene bajos estándares de calidad y 5 si el proveedor tiene excelentes estándares de calidad. Para emitir este concepto evalúe lo siguiente:

- Certificados que tiene el proveedor.
- Tipo de clientes que atiende el proveedor.
- El posicionamiento del proveedor en el mercado.
- Calidad de la atención al momento del contacto con el proveedor.

Puntualidad:

Emita una calificación de 1 a 5 en donde 1 significa que el proveedor no cumple o no conoce sus tiempos de entrega y 5 si el proveedor es estricto con los plazos de entrega. Para emitir este concepto evalúe lo siguiente:

- Si al momento de contactar al proveedor, este tiene claro cuáles son sus tiempos de reabastecimiento.
- Que los plazos de entrega no sean superiores a 10 días hábiles.

Precio:

Emita una calificación de 1 a 5 según corresponda:

- 1 si es el precio más alto entre los proveedores.
- 2 si es el segundo precio más alto entre los proveedores.
- 3 si el precio es el más alto entre los proveedores, pero es justo por la calidad del producto o servicio.
- 4 si es el precio más alto pero la atención es oportuna y las características de calidad son excelentes.
- 5 si es el precio más competitivo entre los proveedores.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 5 de 7</b>

Facilidades de pago.

Emita una calificación de 1 a 5, donde la calificación de 1 supone que el proveedor no tiene flexibilidad en los plazos y medios de pago y 5 es la calificación que se considera cuando el proveedor tiene a disposición todos los medios de pago y los plazos son adecuados.

Ubicación estratégica.

Emita una calificación de 1 a 5 según corresponda:

- 1 si el proveedor se encuentra ubicado en otro país.
- 2 si el proveedor se encuentra ubicado fuera de la ciudad de Bogotá.
- 3 si el proveedor se encuentra ubicado fuera de la localidad de Puente Aranda.
- 4 si el proveedor se encuentra ubicado fuera de los barrios de Santa Isabel, Veraguas, Comuneros o Ciudad Montes.
- 5 si el proveedor se encuentra ubicado dentro de los barrios de Santa Isabel, Veraguas, Comuneros o Ciudad Montes.

En este punto se describen todas las actividades necesarias para ejecutar la selección de un proveedor y su posterior evaluación de desempeño.

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O FORMATOS</b>
Preselección de proveedores	Primero se deben preseleccionar cinco proveedores que cumplan con el perfil del proveedor previamente mencionado.	
Base de datos	Se construye un listado con los proveedores preseleccionados y se indica que producto o servicio van a proveer.	
Calificación	Según los criterios a evaluar y las escalas de calificación, se emite la calificación para cada criterio por proveedor. En esta actividad se debe diligenciar la tabla indicada en el formato selección de proveedores.	(FM-019-CP)
Porcentaje de participación	Una vez finalizada la calificación el formato de selección de proveedores brindará unos resultados para decidir cuáles son los proveedores a elegir, estos se muestran en el formato con un color azul claro; de esta manera según estos resultados se asigna el porcentaje de participación a los proveedores con los 3 puntajes más altos obtenidos; el primer valor más alto obtendrá un porcentaje de participación del 60% del pedido, el siguiente tendrá el 30% y el tercero tendrá un porcentaje del 10%. Esto con el fin de no depender de un solo proveedor para la compra.	(FM-019-CP)

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O FORMATOS</b>
Evaluación	Una vez finaliza el proceso de selección, los proveedores quedan vinculados a PUBLITERM, y desde este momento se les aplicara una evaluación de desempeño con una frecuencia anual.	(FM-020-CP)
Acciones	Si la acción que indica la evaluación es bajar el porcentaje de participación, se debe bajar al siguiente escalón; es decir si el proveedor tiene el 60% de participación el pedido quedara con el 30%, si tiene el 30% quedara con el 10% y si tiene el 10% saldrá de la selección de proveedores y dependiendo de los compromisos y observaciones podrá o no volver a participar en el proceso de selección.	(FM-020-CP)

**Nota:** todos los proveedores tendrán que ser informados de los criterios de la selección y de la evaluación, además se les deben dar a conocer los resultados obtenidos, independientemente que sean o no positivos.


## 5. RESPONSABLES

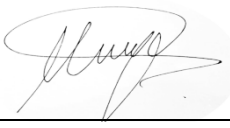
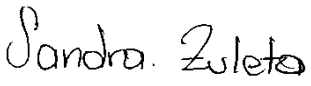


El Jefe administrativo es el directo responsable del proceso de evaluación y selección de proveedores, pero en ocasiones la evaluación de desempeño puede ser elaborada por el Gerente General.

También es responsabilidad del proveedor participar activamente de su proceso de evaluación.

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	MN-001-CD Manual de calidad. SG-005-CP Caracterización del proceso de compras.
--------------------------------	---



	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: PR-015-CP</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 18-10-2019</b>
		<b>Página 7 de 7</b>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
18-10-2019	00	Creación del documento
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
	 Sandra Zuleta	
		
<b>CONSULTORES</b>		
	<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

**ANEXO 25**  
**REGISTROS EVIDENCIA DE IMPLEMENTACIÓN**

	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	CÓDIGO: FM-02-CM
		VERSION: 00
		FECHA: 10-10-2019

FECHA 

D	M	A
28	10	19

 REF: 01

CLIENTE: PPC.  
 NIT: B60061903-6.  
 CIUDAD: Bogotá  
 DIRECCIÓN: dl. 17 # 43-65  
 FORMA DE PAGO: Efectivo - 30 días  
 PERSONA DE CONTACTO: Camilo Yate      TELÉFONO: 3360600  
 FECHA DE ENTREGA: 02-11-19  
 CONDICIONES DE ENVÍO: Enviamos, transportadora

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Base domicilio	Polestieno negro Calibre 18	10.000
Tapa domicilio.	Pet transparente calibre 10	10.000

	SOLICITUD DE PEDIDO	CÓDIGO: FM-018-CP
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 10-10-2019

NOMBRE DEL SOLICITANTE	Sandra Zuleta.
------------------------	----------------

FECHA	21 DD	10 MM	19 AA	ref. 01
-------	----------	----------	----------	---------

DETALLES DE LA SOLICITUD		
UND. DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
litros	4	
kg	363	poliestireno negro calibre 18
kg	370	pet transparente calibre 10

OBSERVACIONES

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN ENTRADA DE MATERIALES</b>	CÓDIGO: FM-014-LG
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 09-10-2019

LISTA No.	01	REF. SOLICITUD DE PEDIDO	01
-----------	----	--------------------------------	----

FECHA	25 <small>DD</small>	10 <small>MM</small>	19 <small>AA</small>
-------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

RESPONSABLE	Felipe CarbazO
-------------	----------------

DESCRIPCIÓN DEL PEDIDO	Poliestireno negro d. 18 363 kg Pet transparente Calibre 10 370 kg
---------------------------	---

EL PEDIDO CUMPLE CON LOS SIGUIENTES CRITERIOS:		
SI	NO	CRITERIO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CANTIDAD
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CALIBRE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	COLOR
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MATERIAL

<b>OBSERVACIONES</b>
Llegaron 5 rollos

NOTA: Las Devoluciones deben registrarse en el campo de observaciones.

NOTA: Anexar a la factura del pedido



INVENTARIO DE MATERIALES

CÓDIGO: FM-015-LG

VERSIÓN: 00

FECHA: 09-10-2019

FECHA	PRODUCTO	MATERIAL	COLOR	CALIBRE	INGRESO				SALIDA		
					RECIBIDO POR	REF. FACTURA	UND. DE MEDIDA	CANTIDAD	REF. FORMATO ENTREGA	UND. DE MEDIDA	CANTIDAD
25-10-19	Base domicilio	Poliestireno Negro	Negro	18	Felipe Cardozo		ROLLOS	5	01	ROLLOS	4
							KG	363		KG	
25-10-19	Tapa domicilio	Pet	Transparente	10	Felipe Cardozo		ROLLOS	88	01	ROLLOS	1
							KG	370		KG	
25-10-19		Blanco	Blanco	23	Eneko Zuleta		ROLLOS	9		ROLLOS	
							KG	343		KG	
26-10-19		Pet	transparente	10	Eneko Zuleta		ROLLOS	3		ROLLOS	
							KG	152		KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	
							ROLLOS			ROLLOS	
							KG			KG	

	<b>FORMATO ENTREGA DE MERCANCÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> FM-017-LG
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 10-10-2019

FECHA	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
	28	10	19

ENTREGA:  MATERIALES  
 NO. ORDEN PRODUCCIÓN 01

PRODUCTOS TERMINADOS  
 NO. ORDEN DE COMPRA \_\_\_\_\_  
 CLIENTE \_\_\_\_\_

ref. 01.

ENTREGADO POR	ENTREGADO A	MATERIAL O PRODUCTO	CANTIDAD	FIRMA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES
Laura Bermudez	Lorena Uruburo	Pet calibre 18	1 rollo	Bryllini Uruburo	
"	"	Pet calibre 15	"	Bryllini Uruburo	
"	"	Pet calibre 10	"	Bryllini Uruburo	

	<b>ORDEN DE PRODUCCIÓN</b>	CÓDIGO: FM-008-PD
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 09-10-2019

No. ORDEN	02.
-----------	-----

REFERENCIA DEL PEDIDO No.	01.
---------------------------	-----

FECHA	24 DD	10 MM	2019. AA
-------	----------	----------	-------------

CLIENTE	PPC.
---------	------

DETALLES DEL PRODUCTO					
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	No. LOTE	CANTIDAD	REF. NO. FORMATO DE ENTREGA DE MERCANCIA	FINALIZADO
	Bate Domicilio	1.	4.000	01	
	Tapa Domicilio.	1.	4.000.	01	



	FORMATO DE NO CONFORMIDADES CONSOLIDADO	CÓDIGO: FM-010-PD
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 09-10-2019


No. ORDEN	LOTE No.
-----------	----------

FECHA	29 DD	10 MM	19. AA
-------	----------	----------	-----------

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	Tapa pbc.
--------------------------	-----------

SECCIÓN DE PRODUCTOS TERMINADOS		
Seleccione, cuente y escriba las unidades rechazadas por los siguientes conceptos.		
SELECCION	CONCEPTO	CANTIDAD
<input checked="" type="checkbox"/>	NO ES EL COLOR	10
<input checked="" type="checkbox"/>	HAY POROS	40
<input type="checkbox"/>	NO ES EL CALIBRE	
<input checked="" type="checkbox"/>	HAY NATA	20
<input type="checkbox"/>	MAL ENSAMBLADO	
<input type="checkbox"/>	OTRO	
¿CUÁL? _____		
TOTAL DE UNIDADES RECHAZADAS		70
LAS UNIDADES HACEN REFERENCIA A LOS EMPAQUES POR UNIDAD		
TOTALICE LAS UNIDADES CON LAS DE LA SECCION DE PRODUCTOS EN PROCESO		
TOTAL DE UNIDADES RECHAZADAS		79
NOTA: Anexar no conformidades de productos en proceso		

SECCIÓN DE PRODUCTOS EN PROCESO	
PROCESO DE CORTE DE MATERIA PRIMA	
CANT. DE LAMINAS RECHAZADAS	
PROCESO DE TERMOFORMADO	
CANT. DE LAMINAS RECHAZADAS	2
PROCESO DE CORTE	
CANT. DE LAMINAS RECHAZADAS	
CANT. DE UNIDADES RECHAZADAS	
PROCESO DE IMPRESIÓN	
CANT. DE LAMINAS RECHAZADAS	
CANT. DE UNIDADES RECHAZADAS	
PROCESO DE ENSAMBLE (BLISTER)	
CANT. DE UNIDADES RECHAZADAS	
CANT. DE CARTONES RECHAZADOS	
TOTAL DE UNIDADES RECHAZADAS	
TOTAL DE LAMINAS RECHAZADAS	2
TOTAL DE CARTONES RECHAZADOS	

	PLANILLA DE PRODUCTIVIDAD	CODIGO: FM-009-PD
		VERSION: 00
		FECHA: 09-10-2019


FECHA 

D	M	A
24	10	19.

PROCESO: Terminacion  
 OPERARIO: Ernesto Zuleta  
 MÁQUINA: T8  
 G x HORA: \_\_\_\_\_ G x DIA \_\_\_\_\_  
 MATERIAL: Poliuretano Negro  
 CALIBRE: 12  
 ORDEN DE COMPRA: \_\_\_\_\_  
 TOTAL A PRODUCIR: 43.

DIA (horas)	PRODUCTO	CANTIDAD
07-08	Moldes	
08-09	Moldes	
09-10	Moldes	
10-11	Bate Domicilio	39.
11-12	Bate Domicilio	66
12-01	Arreglo Ascensor.	
01-02	Almuerzo	
02-03	Bate Domicilio	90
03-04	Bate Domicilio	50
04-05	Bate Domicilio	50.
<b>TOTAL</b>		<b>289.</b>

RECIBIDO POR \_\_\_\_\_

	PLANILLA DE PRODUCTIVIDAD	CODIGO: FM-009-PD
		VERSION: 00
		FECHA: 09-10-2019

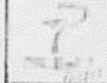
FECHA 

D	M	A
25	10	19.

PROCESO: Terminacion  
 OPERARIO: Ernesto Zuleta  
 MÁQUINA: T8  
 G x HORA: \_\_\_\_\_ G x DIA \_\_\_\_\_  
 MATERIAL: Poliuretano Negro  
 CALIBRE: 12  
 ORDEN DE COMPRA: \_\_\_\_\_  
 TOTAL A PRODUCIR: 43.

DIA (horas)	PRODUCTO	CANTIDAD
07-08	Bate Domicilio	20
08-09	Bate Domicilio	100
09-10	Bate Domicilio	81
10-11	Montaje Mascara.	
11-12	Montaje Mascara	
12-01	Montaje Mascara.	
01-02	Almuerzo	
02-03	Montaje Mascara.	
03-04	Montaje Mascara	
04-05	Montaje Mascara.	
<b>TOTAL</b>		<b>261.</b>

RECIBIDO POR \_\_\_\_\_

	PLANILLA DE PRODUCTIVIDAD	CODIGO: FM-009-PD
		VERSION: 00
		FECHA: 09-10-2019

FECHA 

D	M	A
26	10	19.

PROCESO: \_\_\_\_\_  
 OPERARIO: \_\_\_\_\_  
 MÁQUINA: \_\_\_\_\_  
 G x HORA: \_\_\_\_\_ G x DIA \_\_\_\_\_  
 MATERIAL: \_\_\_\_\_  
 CALIBRE: \_\_\_\_\_  
 ORDEN DE COMPRA: \_\_\_\_\_  
 TOTAL A PRODUCIR: \_\_\_\_\_

DIA (horas)	PRODUCTO	CANTIDAD
07-08	Montaje Mascara	
08-09	Montaje Mascara.	
09-10	Entrega PPC	
10-11	Entrega PPC.	
11-12	Montaje Mascara.	
12-01		
01-02		
02-03		
03-04		
04-05		
<b>TOTAL</b>		

RECIBIDO POR \_\_\_\_\_



## FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CÓDIGO: FM-012-PD

VERSIÓN: 05

FECHA: 09-10-2019

NO.	FECHA PROGRAMADA (DD/MM/AA)	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AA)	MÁQUINA O EQUIPO	DESCRIPCIÓN MANTENIMIENTO (QUE SE HIZO Y LOS MATERIALES USADOS)	TIEMPO DURACIÓN DEL MANTENIMIENTO (HORAS)	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	COMENTARIOS
1	24/10/19	24/10/19	Bombas	Mantenimiento de rutina	1h	Fanny P.	—
2	24/10/19	24/10/19	Compresor	Mantto. de rutina	1/2 h	Fanny P.	—
3	25-10-19	25-10-19	Templero	Mantenimiento de rutina	2	Mateo Cárdenas	—
4	26-10-19	26-10-19	Troquelado	Mantenimiento de rutina, lubricantes, ajustes	1h	Fanny P.	—
5	27/10/19	28-10-19	Bomba	Mantenimiento Rutinario	1h	Mateo Cárdenas	Reprogramado
6	27/10/19	28-10-19	compresor	Mantenimiento Rutina	1/2h.	fanny P.	Reprogramado
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							



## FORMATO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CÓDIGO: FM-013-PD

VERSIÓN: 00

FECHA: 09-10-2019

NO.	FECHA (D/M/A)	MÁQUINA, EQUIPO, INSTALACIÓN	PERSONA QUE REPORTA LA FALLA	FALLA	RAZÓN DE LA FALLA	DESCRIPCIÓN MANTENIMIENTO (QUE SE HIZO Y LOS MATERIALES USADOS)	TIEMPO DURACIÓN DEL MANTENIMIENTO (HORAS)	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	COMENTARIOS
1	24/10/19	Ascensor	Ernesto Zuleta	Se detuvo en el 1 piso el ascensor	Se rompió la guaya	Areglo guaya	1 hora	Ernesto Zuleta	
2	28/10/19	T7/T8	Mateo Cardenas	No calienta la T7 y T8	Daño en las resistencias	Cambio resistencias	1 1/2	Mateo Cardenas	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

Scanned with  
Scanner

**ANEXO 26**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-011-CD
		<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 09-10-2019

<b>PERIODO</b>	<b>INICIO</b>		-	<b>FIN</b>	
	<b>MM</b>	<b>AA</b>		<b>MM</b>	<b>AA</b>
	11	2019		11	2020

<b>OBJETO</b>	Conocer el porcentaje de implementación que se tiene conforme a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.
---------------	---

<b>ALCANCE</b>	Se pretende auditar todos los procesos de PUBLITERM.
----------------	--

<b>FECHA PROGRAMA</b>	<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
nov-19	Auditoría interna	Milena Rojas	Gerente general Jefe administrativo
feb-20	Auditoría interna	Por definir	Gerente general Jefe administrativo
mar-20	Auditoría externa	Por definir	Gerente general Jefe administrativo
sep-20	Auditoría interna	Por definir	Gerente general Jefe administrativo

**ANEXO 27**  
**PLAN AUDITORÍA INTERNA NOVIEMBRE 2019**



## PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

**CÓDIGO:** SG-012-CD

**VERSIÓN:** 00

**FECHA:** 09-10-2019

<b>OBJETIVO</b>	Conocer el porcentaje de implementación que se tiene conforme a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.
-----------------	---

<b>CRITERIOS</b>	NTC-ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
------------------	--

<b>FECHA (DD/MM/AA)</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FIN</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>AUDITOR</b>
1/11/2019	4:00 p. m.	4:30 p. m.	Reunión de apertura	Oficina principal PUBLITERM	Milena Rojas
1/11/2019	4:30 p. m.	6:00 p. m.	Revisión de documentación	Oficina principal PUBLITERM	Milena Rojas
2/11/2019	8:00 a. m.	9:00 a. m.	Entrevista con la alta dirección	Oficina principal PUBLITERM	Milena Rojas
2/11/2019	9:00 a. m.	11:00 a. m.	Recorrido en planta de operación	Planta 2 PUBLITERM	Milena Rojas
2/11/2019	9:00 a. m.	11:00 a. m.	Entrevista con los colaboradores	Planta 2 PUBLITERM	Milena Rojas
2/11/2019	11:00 a. m.	12:30 p. m.	Revisión procesos de apoyo	Oficina principal PUBLITERM	Milena Rojas
2/11/2019	12:30 p. m.	1:00 p. m.	Reunión de cierre	Oficina principal PUBLITERM	Milena Rojas



**ANEXO 28**  
**HOJA DE VIDA AUDITOR INTERNO**

## **LUZ MILENA ROJAS FLOREZ**

C.C. 53.029.524 de Bogotá  
Carrera 20 # 20 A - 85 Torre 19 Apto 501 – Mosquera  
315 2767432 – 8 939559  
lumile\_15@yahoo.es

### **PERFIL PROFESIONAL**

Ingeniera Industrial especialista en Seguridad Industrial, Higiene y Medio Ambiente, con experiencia en el diseño, la implementación, la certificación y la mejora de Sistemas de Gestión Integrados (HSEQ) como una herramienta que permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones y la eficiencia de sus procesos; diseño y análisis de indicadores, planeación y ejecución de auditorías internas integradas, formulación e implementación de proyectos de mejora continua, programas de capacitación, evaluación de cumplimiento legal, identificación de peligros, valoración de riesgos e implementación de medidas de control, estructuración y ejecución de programas de gestión y ambientales para el control de riesgos e impactos prioritarios. Con amplia capacidad de liderazgo, planeación estratégica, iniciativa y orientación a los resultados.

### **EXPERIENCIA LABORAL**

#### **AIRE CARIBE S.A.**

Compañía Nacional de Instalación, Montajes y Mantenimiento de Sistemas de Aire Acondicionado y Ventilación Mecánica.

#### **Coordinadora Nacional HSEQ**

Febrero 2018 – Junio 2019

Responsable de establecer, gestionar y liderar las actividades requeridas para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental, de acuerdo con los lineamientos internos, normatividad legal, normas ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, RUC y estándares dados por los clientes a nivel nacional.

#### **Logros:**

- Certificación satisfactoria del Sistema de Gestión Integrado bajo las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2017 otorgada por Icontec.
- Obtener 85% en la evaluación RUC y de 94% en la evaluación del Decreto 1072 en la auditoría del Consejo Colombiano de Seguridad.
- Estandarización de lineamientos y prácticas del SGI realizadas a nivel nacional, en todos los proyectos y ciudades.

#### **ASESORA INDEPENDIENTE**

Enero 2017 – Diciembre 2017

- Lidertur S.A.: Auditoría Interna OHSAS 18001, Capacitación en Indicadores de Gestión, Acompañamiento en el proceso de recertificación del Sistema Integrado de Gestión.
- VistaFlor Corporation C.I.: Diseño y Formulación del Plan de Manejo Ambiental, programas ambientales de ahorro de agua, energía y manejo de residuos sólidos, capacitación al personal operativo. Diseño y formulación del Plan de Emergencias y Amenazas. Acompañamiento en la auditoría del Cliente Walmart.
- Alpla Colombia Ltda.: Diagnóstico del desempeño actual del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo). Asesoría en acciones de mejora y acompañamiento en auditoría de recertificación en ISO 9001 y OHSAS 18001.

### **AMCOR RIGID PLASTICS**

Compañía Multinacional Australiana, líder en soluciones de empaques rígidos y flexibles en las industrias de alimentos, salud, hogar y cuidado personal.

### **Líder Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Octubre 2015 - Diciembre 2016

Responsable de establecer, gestionar y liderar las actividades requeridas para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental, de acuerdo con los lineamientos corporativos, normatividad legal y estándares internacionales, en las tres plantas de Colombia. Desarrollo y aplicación de programas de gestión para riesgos prioritarios e implementación de campañas de sensibilización y autocuidado a nivel nacional.

#### **Logros:**

- Desarrollo e implementación de una Campaña de Seguridad en las plantas de Colombia y Ecuador, la cual obtuvo reconocimiento regional y corporativo por su innovación y resultados.
- Generación de estrategias que permitieron no tener accidentes incapacitantes durante doce (12) meses continuos en las operaciones de Colombia.
- Aumentar el retorno de la ARL del 10% al 40% en servicios de prevención y promoción para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

### **ALPLA COLOMBIA LTDA.**

Compañía multinacional Austriaca, líder en envases plásticos para las industrias de alimentos, cuidado personal y hogar.

#### **Jefe ISO – HSE**

Enero 2010 – Septiembre 2015

Responsable de establecer, gestionar y liderar las actividades requeridas para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado HSEQ, de acuerdo a los requisitos establecidos por Casa Matriz, clientes, normatividad legal y estándares internacionales (ISO 9001, ISO 22716, OHSAS 18001, ISO 14001). Responsable

de atención y respuesta a auditorías de clientes (sectores: farmacéutico, cosméticos, hidrocarburos, alimentos), auditorías corporativas y de entes certificadores. Líder de auditorías a proveedores, internas y auditorías regionales (Plantas de Alpla en Argentina, Brasil y Venezuela). Responsable de cumplir con los requerimientos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Responsabilidad Social por medio de la implementación de programas de prevención enfocados a la identificación de peligros, valoración y gestión de riesgos para minimizar y controlar los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, así como para mitigar los impactos ambientales. Responsable del análisis de indicadores de procesos, de la implementación y el seguimiento de planes y proyectos de mejora continua, acciones correctivas y preventivas.

**Logros:**

- Lograr la certificación corporativa del Sistema de Gestión Integrado y Auditoría de cliente global (Procter & Gamble), con mayor calificación cuantitativa (93%) en la Región por tres años consecutivos.
- Reducir del 60% en la frecuencia y en la severidad de la accidentalidad por dos años consecutivos.
- Liderar la implementación de auditorías HSEQ regionales (LATAM) de acuerdo con el estándar corporativo.
- Lograr la Certificación externa en ISO 22716 con mayor puntaje en Latinoamérica (90%) y con mejores prácticas catalogadas.

**Coordinadora ISO – HSE**

Agosto 2008 - Diciembre 2009

Responsable de coordinar e implementar las actividades requeridas para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental, de acuerdo con los requisitos establecidos por Casa Matriz, clientes, normatividad legal y estándares internacionales. Responsable de atención y respuesta a auditorías de clientes (sectores: farmacéutico e hidrocarburos), auditorías corporativas y de entes certificadores. Responsable de cumplir con los requerimientos legales relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo, por medio de la implementación de programas de prevención enfocados a la identificación de peligros, valoración y gestión de riesgos para minimizar y controlar los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales. Responsable del análisis de indicadores de procesos.

**Logros:**

- Lograr el mayor puntaje (90%) de la organización, en la evaluación obtenida durante la auditoría RUC del Consejo Colombiano de Seguridad en el año 2009.
- Establecer e implementar el programa de capacitación y entrenamiento en todos los niveles de la organización el cual obtuvo como resultado mayor cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo en el personal.

## **SAINT-GOBAIN DE COLOMBIA S.A.**

Compañía multinacional francesa dedicada a la transformación de vidrio de seguridad para los mercados automotriz, de electrodomésticos y arquitectónico.

### **Practicante de Producción**

Abril 2007 - Julio 2008

Apoyar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de producción, realizando el análisis de los resultados de las auditorías internas y externas, ejecución de acciones correctivas y planes de mejora. Gestionar los proyectos liderados por el área de mejoramiento continuo y acompañamiento a los grupos *kaizen*.

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

### **Especialización en Seguridad Industrial, Higiene y Gestión Ambiental.**

Fundación Universitaria Agraria de Colombia

Diciembre 2011 – Licencia en Salud Ocupacional Resolución No. 2143.

### **Ingeniería Industrial**

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Diciembre 2009.

## **OTROS ESTUDIOS**

- Seminario Administración Efectiva por Indicadores de Gestión. Performia Colombia S.A.S. Mayo 2019
- Seminario de Actualización Legal en SST y Resolución 0312 de 2019. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá. Febrero 2019.
- Diplomado en Sistemas de Gestión Integrados ISO 9001:2015, Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 y Medio Ambiente ISO 14001:2015. SGS Academy. Bogotá. Junio 2018.
- Seminario Gestión del Cambio. Metaconsulting. Bogotá. Mayo 2018.
- Gestión Efectiva de la Supervisión. Instituto Nacional de Formación y Desarrollo. Mayo 2018.
- Curso Auditor Interno en Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013. SGS Academy. Octubre 2017.
- Curso Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (50 horas). Positiva Compañía de Seguros S.A. Junio 2017.

- Curso Trabajo Seguro en Alturas – Nivel Administrativo. Sena. Bogotá. Mayo 2017.
- Curso Auditor Interno Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad Alimentaria bajo las normas ISO 9001:2015 y FSSC 22000:2015. Tuv Rheinland. Bogotá. Octubre 2016.
- Seminario Nueva Normatividad en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Práctica. Bogotá. Octubre 2014.
- Combined ISO 14001 & OHSAS 18001 Lead Auditor Training. Tuv Nord Akademie. Brasil. Junio 2014.
- Curso Básico de Manejo de Extintores. UR Capacitaciones. Bogotá. Mayo 2014.
- XII Jornada de Actualización Legal en el Sistema General Riesgos Profesionales. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá. Enero 2014.
- Seminario Manejo del Tiempo, Cámara de Comercio de Bogotá. Bogotá. Diciembre 2013.
- Análisis de Causa Raíz. SGS Colombia. Bogotá. Mayo 2013.
- Curso de Actualización de Brigada de Emergencias. UR Capacitaciones. Bogotá. Abril 2013.
- IRCA ISO 9001:2008 Lead Auditor & Basic on FSSC 22000 + PAS 223. Tuv Nord Akademie. Venezuela. Enero 2013.
- Auditor Interno en FSSC “Food Safety Systems Certification ISO 22000 + HACCP- BPM”. SGS Academy. Bogotá. Junio 2012.
- Seminario Actualización de las Normas de Gestión de Calidad y Certificación de Auditor Interno en ISO 9001:2008, Certificado de auditor desde 2009, con actualización en Abril 2012. Instituto Latinoamericano de la Calidad.
- Seminario Taller Administración de Tareas de Alto Riesgo. Bogotá. Sena. Marzo 2012.
- X Jornada de Actualización Legal en el Sistema General Riesgos Profesionales. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá. Enero 2012.
- Curso Básico Contra Incendios. UR Capacitaciones. Bogotá. Septiembre 2011.

- Curso Conformación de Brigadas. UR Capacitaciones. Bogotá. Junio 2011.
- Chemical Risk Management Forum, América Empresarial, Bogotá. Marzo 2011.
- IX Jornada de Actualización Legal en el Sistema General Riesgos Profesionales. Consejo Colombiano De Seguridad. Bogotá. Enero 2011.
- Diplomado en implementación del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para contratistas Certificado de Auditor Interno de RUC. Consejo Colombiano De Seguridad. Bogotá. Marzo 2010.
- VIII Jornada de Actualización Legal en el Sistema General Riesgos Profesionales Consejo Colombiano De Seguridad. Bogotá. Enero 2010.
- Seminario Taller: “Sistema de Indicadores de Gestión por Procesos”. América Empresarial. Bogotá. Julio 2009.
- Diplomado en Administración e Implementación de Sistemas de Gestión Integral ISO 9001, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, Medio Ambiente ISO 14001. Certificado de auditor interno de cada norma. Universidad Distrital Francisco José De Caldas. Bogotá. Agosto 2008.



# LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Con Personería Jurídica reconocida por el Ministerio de Justicia mediante resolución No. 139 de 1950  
en cumplimiento del Decreto Presidencial 0844 de 1999 y la resolución 1017 de 1996 del ICJES

Acta de Grado No. 9200

EL SUSCRITO SECRETARIO ACADEMICO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA  
DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS  
COMPULSA COPIA DEL ACTA DE GRADO DE

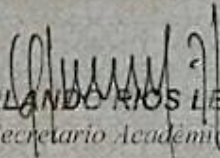
## Luz Milena Rojas Flórez

En Bogotá a los Once (11) días del mes de Diciembre del año 2009, se efectuó en el Salón Presidente, del Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDR, el acto solemne de grado de **Luz Milena Rojas Flórez**, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. 53029524 de Bogotá D.C., quien culminó su plan de estudios de acuerdo a los reglamentos de la universidad y presentó el trabajo de grado titulado: **ANALIZAR Y EVALUAR LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA SMED (SINGLE MINUTE EXCHANGE OF DIE) PARA GENERAR ALTERNATIVAS DE MEJORA Y DESARROLLO EN LAS UNIDADES DE TRABAJO: INTERMAC- SERIGRAFIA Y HORNO VERTICAL, EN LA EMPRESA SAINT GOBAIN DE COLOMBIA S.A. - PLANTA USME** del cual fue director el ingeniero(a) **GUILLERMO ENRIQUE REAL FLOREZ** y mereció el carácter de **Aprobado**, con una nota final de 4.0.

Acto seguido el señor Rector a nombre y en representación de la Universidad Distrital tomó el juramento de rigor y le confirió el título de **Ingeniera Industrial** y dispuso la entrega inmediata del acta de Grado y la del Diploma que acredita el correspondiente título universitario.

**CARLOS OSSA ESCOBAR** Rector, (Edo) **ORLANDO RIOS LEON** Secretario Académico Facultad de Ingeniería.

Es fiel copia tomada de su original, que se expide a los once (11) días del mes de Diciembre de 2009.

  
**ORLANDO RIOS LEON**  
Secretario Académico

Registro E.L.11279 Folio 135 Libro 10

Sept 11





**TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Precisely Right.

No. TRC/Col/AUD/3176

**CERTIFICA QUE**

**LUZ MILENA ROJAS FLOREZ**  
C.C. 53.029.524

Participó y aprobó el curso de formación que  
la acredita como:

**Auditor Interno**

**ISO 9001:2015 - FSSC 22000:2015**  
**(ISO 22000:2005 - ISO TS 22002-4:2013)**

Fundamentado en la Norma ISO 19011:2011

Con una intensidad de 40 horas

Realizado del 22 al 26 de Agosto de 2016

Bogotá D.C- Colombia

**WILLIAM OJEDA SANCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
TÜV Rheinland Colombia S.A.S





Certificate SGS/SSC/AI HSEQ 45001/ 5203/P/81994

**LUZ MILENA ROJAS FLOREZ**

has successfully completed the

**Auditor Interno Integral ISO 9001:2015 , ISO  
14001:2015 , ISO 45001:2018**

Held in Bogotá, Colombia

On the 15/06/2018-16/06/2018  
10 hours

SGS Colombia S.A.S.  
Tutor Course

By/ \_\_\_\_\_

Diana Carolina Vivas Triana - Jefe de Training  
SGS COLOMBIA S.A.S., Centro de Formación  
Calle 101 N° 17a -59, Bogotá D.C., Colombia  
Telefono: +57 - 1 - 7430101  
[www.sgs.co](http://www.sgs.co), [www.sgs.com.co](http://www.sgs.com.co)

Page 1 of 1




SGSSGSGSGS



ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

**ANEXO 29**  
**LISTADO DE ASISTENCIA Y ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA**

	<b>FORMATO DE ASISTENCIA</b>	CÓDIGO: FM-001-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 27-08-2019
		Página 1 de 1

<b>TEMA:</b> Reunión de apertura auditoria interna.	<b>SEDE:</b> Planta 2.
<b>FECHA:</b> 01-11-19	

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jhon Bermudez	Gerente General	Jhon Bermudez
2	Sandra Zuleta	Jefe administrativa	Sandra Zuleta
3	Milena Rojas	Auditora interna	Milena Rojas
4	M <sup>a</sup> Paula Gonzalez	Consultor	Paula
5	M <sup>a</sup> Camila Riaño	Consultor	Camila
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FM-007-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 09-10-2019

ACTA No.	61	No. ASISTENTES	5
----------	----	----------------	---

FECHA	01 DD	11 MM	19 AA
-------	----------	----------	----------

TEMA	Reunión de apertura auditoría interna
------	---------------------------------------

RESPONSABLE	Milena Rops
-------------	-------------

OBJETIVO	conocer los criterios a evaluar en la auditoría.
----------	--

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Presentación plan y programa de auditoría 2. Recordos 3. Criterios de evaluación 4. Presentación del auditor. 5. fin.

COMPROMISOS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL COMPROMISO
Estar disponible para los requerimientos del auditor.	Jefe administrativo y gerente general	01-11-19 02-11-19

NOTA: Anexar listado de asistencia

**ANEXO 30**  
**LISTADO DE VERIFICACIÓN REQUISITOS AUDITORÍA**





LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA

CÓDIGO: SG-013-CD

VERSIÓN: 00

FECHA: 09-10-2019

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?		X			Se evidencia análisis PESTAL, matriz DOFA.
2	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?		X			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC?		X			Se evidencia matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas actualizada en Sept 2019.
2	¿La organización determina los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC?		X			
3	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes?		X			
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?		X			Se tiene definido y documentado el alcance del SGC en el Manual de Calidad MN-001-CD. Exclusión diseño y desarrollo, y trazabilidad de las mediciones.
Cuando se determine el alcance la organización debe considerar:						
2	¿La organización considera las cuestiones externas e internas referidas al apartado 4.1.?		X			Se evidencia matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas actualizada en Sept 2019.
3	¿La organización considera los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.?		X			

4	¿La organización considera los productos y servicios?		X			<b>Mapa de Procesos</b>
5	¿La organización aplica todos los requisitos de la norma, si son aplicables en el alcance determinado de su SGC?		X			
6	¿El alcance del SGC de la organización está disponible y se mantiene como información documentada?		X			<b>Manual de Calidad MN-001-CD</b>
7	¿El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos y proporciona la justificación para cualquier requisito de la norma que la organización determine no es aplicable para el alcance de su SGC?		X			<b>Manual de Calidad MN-001-CD</b>
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		<b>96%</b>				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma?		X			<b>Mapa de Procesos</b>
2	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?		X			<b>Mapa de Procesos</b>
3	¿La organización determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?		X			<b>Se evidencian caracterizaciones de cada proceso del SGC, donde se encuentran descritas las entradas y las salidas correspondientes.</b>
4	¿La organización determina la secuencia de interacción de estos procesos?		X			<b>Mapa de Procesos</b>
5	¿La organización determina y aplica los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?		X			<b>Se tiene procedimientos de los procesos e indicadores de gestión</b>
6	¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y se asegura de su disponibilidad?		X			<b>Se tiene Organigrama establecido</b>
7	¿La organización asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos?		X			<b>Se tiene Manual de Funciones MN-000-TH actualizado el 22 de Oct 2019. Se evidencia el descriptivo de cargo los cuales se encuentran divulgados a todos los colaboradores.</b>
8	¿La organización aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.?		X			<b>Se evidencia plan para abordar riesgos y oportunidades donde se especifican las acciones y su seguimiento correspondiente</b>
9	¿La organización evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos?		X			<b>Se tiene indicadores de gestión</b>
10	¿La organización mejora los procesos y el SGC?		X			<b>Actualmente en proceso de implementación y seguimiento</b>



11	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?		X			Se evidencia procedimiento de elaboración y control de documentos PR-000-CD
12	¿La organización conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?			X		Se evidencian procedimientos de producción e instructivos de trabajo, sin embargo se debe fortalecer el proceso de divulgación a los colaboradores operativos y asegurar la disponibilidad de los documentos en sitio.
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>99%</b>				
<b>5. LIDERAZGO</b>						
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>			<b>100%</b>			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	<p>¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC cumpliendo con lo siguiente?</p> <p>Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.</p> <p>Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</p> <p>Asegurándose de la integración de los requisitos de SGC en los procesos de negocio de la organización.</p> <p>Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</p> <p>Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.</p> <p>Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos de SGC.</p> <p>Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos.</p> <p>Está comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.</p> <p>Promoviendo la mejora.</p> <p>Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p>		X			Se evidencia alto interés en el proceso de implementación del SGC
2	<p>¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de qué?</p> <p>Se determinan, comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p>		X			

5.2 POLÍTICA		88%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad que cumpla con las siguientes características? Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica. Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables. Incluye un compromiso de mejora continua del SGC.		X			Se evidencia Política del SGC Código SG-000-GR actualizada el 30 de agosto de 2019. Se evidencia que se encuentra publicada en las instalaciones de la organización
2	¿La política de calidad está disponible y se mantiene como información documentada?		X			
3	¿La política de calidad se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?		X			Se evidencian registros de divulgación del 21 de Sept.
4	¿La política de calidad está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda?			X		Se debe asegurar la comunicación de la política a clientes y proveedores.
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?		X			Se realiza divulgación de los descriptivos de cargo, firma recibido de cada trabajador.
2	¿La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para lo siguiente?: Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la norma. Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.		X			Se encuentra definido en las responsabilidades del Jefe Administrativo
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>96%</b>				

6. PLANIFICACIÓN						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿Al planificar el SGC, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de?: Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos. Aumentar los efectos deseables. Prevenir o reducir efectos no deseados. Lograr la mejora.		X			<b>Se evidencia plan para abordar riesgos y oportunidades donde se especifican las acciones y su seguimiento correspondiente</b>
2	¿La organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?		X			
3	¿La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones?		X			
4	¿Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios?		X			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización establece los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?		X			<b>Se tienen definidos y documentados los objetivos de calidad por cada proceso del SGC.</b>
2	¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad?		X			<b>Se evidencia coherencia entre la política y los objetivos del SGC</b>
3	¿Los objetivos de la calidad son medibles?		X			<b>Se tienen definidas las metas por cada indicador establecido</b>
4	¿Los objetivos de la calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?		X			<b>Están incluidos los requisitos establecidos por los clientes</b>
5	¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?		X			<b>Objetivo: cumplir con los plazos de entrega de pedidos, reducir los no conformes.</b>
6	¿Los objetivos de la calidad son objeto de seguimiento?		X			<b>Actualmente en proceso de implementación y seguimiento</b>
7	¿Los objetivos de la calidad se comunican?		X			<b>Se evidencian soportes de divulgación de los objetivos a todo el personal de la organización</b>

8	¿Los objetivos de la calidad se actualizan según corresponda?		X			Actualmente en proceso de implementación y seguimiento
9	¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad?		X			Los objetivos se encuentran documentados en el Manual de Calidad MN-001-CD
Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad la organización:						
10	¿Determina qué se va a hacer?		X			Los objetivos se encuentran documentados en el Manual de Calidad MN-001-CD donde se evidencia el plan estratégico para su cumplimiento: meta, estrategias, recursos, fecha límite, responsable e indicador correspondiente.
11	¿Determina qué recursos se requerirán?		X			
12	¿Determina quién será responsable?		X			
13	¿Determina cuándo se finalizará?		X			
14	¿Determina cómo se evaluarán los resultados?		X			Cada indicador tiene relacionado su objetivo de calidad, y frecuencia de medición. Ejemplo: FM-030-CD Indicador de Calidad de Productos
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>			<b>100%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Cuándo la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada?		X			Se evidencia formato de planificación de cambios FM-031-C en el cual se incluyen las razones de los posibles cambios.
2	¿La organización considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales?		X			
3	¿La organización considera la integridad del SGC?		X			Se evidencia Manual de Calidad donde se describen los procesos de la organización y sus requisitos aplicables.
4	¿La organización considera la disponibilidad de recursos?		X			A través del recorrido de plan y de la auditoria se evidencia la disponibilidad de los recursos de la organización
5	¿La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?		X			Se evidencia manual de funciones por cada cargo de la organización donde estas descritas las responsabilidades y autoridades de cada caso.
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>			<b>100%</b>			
<b>7. APOYO</b>						
<b>7.1 RECURSOS</b>			<b>80%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		X			<b>A través del recorrido de plan y de la auditoria se evidencia la disponibilidad de los recursos de la organización</b>
2	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?		X			<b>Se ha establecido el plan de implementación de acuerdo al alcance, recursos y prioridades de la organización</b>
3	¿La organización considera que se necesita obtener de los proveedores externos?		X			<b>Se tienen definidos los parámetros en el procedimiento de compras PR-014-CP</b>
4	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		X			<b>Se evidencia Organigrama con 6 cargos distribuidos en todos los procesos</b>
5	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?		X			<b>En recorrido en planta se evidencian las instalaciones acordes a las necesidades del proceso</b>
6	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?		X			
7	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	X				
8	¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?	X				
9	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición con idóneos para su propósito?	X				
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o se considera por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición:						
10	¿El equipo de medición se calibra, verifica o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?	X				
11	¿El equipo de medición se identifica para determinar su estado?	X				
12	¿El equipo de medición se protege contra ajustes, daño o deterioro, que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	X				
13	¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman las	X				

	acciones adecuadas cuando sea necesario?					
14	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida que sean necesarios?		X			<b>Se tiene definido y en proceso de implementación el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de conocimientos identificados como estratégicos.</b>
15	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas?		X			
<b>7.2 COMPETENCIA</b>		<b>88%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?		X			<b>En los descriptivos de cargo se evidencia los requisitos en términos de formación, educación</b>
2	¿La organización se asegura de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?		X			
3	¿Cuándo sea aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		X			
4	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?			X		<b>No se evidencia la evaluación de las competencias intelectuales y organizacionales según lo establecido en el Manual de Funciones</b>
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>		<b>100%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de lo siguiente?: La política de la calidad. Los objetivos de la calidad pertinentes. Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.		X			<b>Se realiza entrevistas a colaboradores de la planta, donde se evidencia entendimiento del plan estratégico de la organización</b>
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>		<b>100%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan?:		X			<b>Se tiene matriz de comunicaciones FM-003-AF</b>

	Qué comunicar, Cuándo comunicar, A quién comunicar, Cómo comunicar y Quién comunica.					
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>		<b>100%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿El SGC incluye la información documentada requerida por la norma?		X			<b>Se tiene listado maestro de documentos FM-005-CD donde se evidencia todos los documentos que le dan respuesta a los requisitos del SGC.</b>  <b>Se evidencian documentos de acuerdo al procedimiento PR-000-CD.</b>
2	¿El SGC incluye la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?		X			
3	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente es apropiado? La identificación y descripción. El formato y los medios de soporte. La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia de adecuación.		X			
4	¿La información documentada requerida por el SGC se controla para asegurarse de lo siguiente?: Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite. Está protegida adecuadamente.		X			
5	¿Para el control de la información documentada la organización aborda las siguientes actividades?, según corresponda: Distribución, acceso, recuperación y uso. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. Control de cambios. Conservación y disposición.		X			
6	¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica, según sea apropiado y se controla?		X			
7	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?		X			
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>93%</b>				

8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6?, mediante: La determinación de los requisitos para los productos y servicios. El establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los productos y servicios. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.		X			<b>Dentro del SGC se considera la planificación de la producción de acuerdo a los requisitos del Cliente.</b>
2	¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?		X			
3	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		X			
4	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados?	X				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		77%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La comunicación con los clientes proporciona la información relativa a los productos y servicios?		X			<b>El cliente especifica los diseños y las muestras del producto a realizar.</b>
2	¿La comunicación con los clientes trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?		X			<b>La comunicación con el cliente se da principalmente a través de las ordenes de compras recibidas donde se especifica la referencia, descripción y cantidad.</b>
3	¿La comunicación con los clientes obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas?			X		<b>No se lleva estadísticas de quejas</b>
4	¿La comunicación con los clientes manipula o controla la propiedad del cliente?			X		<b>Se maneja cartón y otros elementos de propiedad del cliente, se debe garantizar la implementación de la POLITICA DE PROPIEDAD EXTERNA</b>



Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes:						
5	¿La organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios se definan, incluyendo cualquier requisito legal aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización?				X	<b>No se evidencia el cumplimiento de algunos requisitos legales aplicables a los productos para el sector alimentos ni un plan de acción que esté definido para su cumplimiento, de acuerdo a la matriz legal FM-023-CD</b>
6	¿La organización se asegura de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?		X			<b>El cliente realiza la aprobación de las muestras cuando se realiza validación de un nuevo producto.</b>
7	¿La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?		X			
8	¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?, para incluir: Los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido. Los requisitos especificados por la organización. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X			
9	¿La organización se asegura de que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		X			
10	¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?		X			
11	¿La organización conserva la información documentada cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?		X			
12	¿La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?		X			
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>100%</b>			
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión	X				

	de productos y servicios?					
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo:						
2	¿La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	X				
3	¿La organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?	X				
4	¿La organización considera las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	X				
5	¿La organización considera las responsabilidades y autoridades involucradas de diseño y desarrollo?	X				
6	¿La organización considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X				
7	¿La organización considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	X				
8	¿La organización considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	X				
9	¿La organización considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	X				
10	¿La organización considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	X				
11	¿La organización considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	X				
12	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	X				
13	¿La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño?	X				
14	¿La organización considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	X				
15	¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	X				
16	¿La organización considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	X				
17	¿La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	X				
18	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades?	X				
19	¿Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias se resuelven?	X				
20	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?	X				

21	<p>¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?, para asegurarse de que:</p> <p>Se definen los resultados a lograr.</p> <p>Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.</p> <p>Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.</p> <p>Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.</p> <p>Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.</p> <p>Se conserva la información documentada de estas actividades.</p>	X				
22	<p>¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo?, cumplan con lo siguiente:</p> <p>Cumplen con los requisitos de las entradas.</p> <p>Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.</p> <p>Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.</p> <p>Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.</p>	X				
23	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	X				
24	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	X				
25	<p>¿La organización conserva la información documentada sobre?:</p> <p>Los cambios del diseño y desarrollo.</p> <p>Los resultados de las revisiones.</p> <p>La autorización de los cambios.</p> <p>Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</p>	X				
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		<b>91%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		X			<b>Se evidencia procedimiento de selección y evaluación de proveedores PR-030-CP y lista de entrada de materiales FM-014-LG</b>

2	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?, cuando: Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización. Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	X				
3	¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los procesos externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?			X		<b>Se evidencia procedimiento de selección y evaluación de proveedores PR-030-CP el cual describe la metodología y los criterios a aplicar. Este procedimiento tiene vigencia 18-10-2019, y actualmente los proveedores son antiguos. Se debe asegurar la aplicación del formato FM-020-CP para realizar la re-evaluación de proveedores actuales.</b>
4	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?			X		
5	¿La organización se asegura de 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?		X			<b>Se tiene contemplado en el análisis de riesgos.</b>
6	¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?		X			<b>Se tiene definido el procedimiento de compras PR-014-CP donde se estipula el método para identificar y comunicar los requisitos de los productos y servicios solicitados.</b>
7	¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar las salidas resultantes?		X			<b>Se aplica formato FM-014-LG para realizar el control de los materiales recibidos.</b>
8	¿La organización tiene en consideración lo siguiente?: El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.		X			
9	¿La organización determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?		X			
10	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X			<b>Los requisitos se comunican al proveedor a través del formato FM-022-CM Orden de</b>

11	<p>¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos?, para:</p> <p>Los procesos, productos y servicios a proporcionar.</p> <p>La aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.</p> <p>La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.</p> <p>Las interacciones del proveedor externo con la organización.</p> <p>El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.</p> <p>Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>		X			<p><b>Compra, donde se especifican los materiales requeridos, su descripción,, cantidad y demás características pertinentes.</b></p>
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>			<b>94%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	<p>¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?</p> <p>Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:</p> <p>La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar.</p> <p>La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.</p> <p>La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.</p> <p>El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.</p> <p>La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.</p> <p>La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.</p> <p>La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.</p> <p>La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>		X			<p><b>Se evidencia instructivos de trabajo en cada puesto de trabajo. La comunicación con el personal operativo se da a través de la orden de producción FM-008-PD donde se describe la referencia, la descripción, el número de lote y cantidad a producir.</b></p>
2	<p>¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?</p>		X			<p><b>El producto conforme se evidencia que se almacena en cajas, el PNC se almacena en lonas blancas y se identifica en el formato FM-006-PD</b></p>
3	<p>¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y</p>		X			

	prestación el servicio?					
4	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?		X			<b>Cada indicador tiene relacionado su objetivo de calidad, y frecuencia de medición. Ejemplo: FM-030-CD Indicador de Calidad de Productos</b>
5	¿La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?		X			
6	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?		X			<b>Materiales de propiedad del cliente: material de empaque y productos complementarios. Durante corrido en planta se evidencia en buen estado y sin otro uso.</b>
7	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?		X			<b>Política de Propiedad del Cliente</b>
8	¿Cuándo la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		X			
9	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?		X			<b>Se evidencia control de producto terminado a través del rotulo de identificación de empaque donde se observa la cantidad de producto, cliente, referencia del producto, fecha de producción y orden de compra</b>
10	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?		X			
<b>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren:</b>						
11	¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?		X			<b>Se tienen identificados los requisitos legales aplicables</b>
12	¿La organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?		X			<b>Análisis de Riesgos</b>
13	¿La organización considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?				X	<b>La organización lo conoce pero no existe información documentada al respecto.</b>
14	¿La organización considera los requisitos del cliente?		X			<b>Se especifican en la orden de compra y se transmiten en las ordenes de producción</b>
15	¿La organización considera la retroalimentación del cliente?		X			
16	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos?		X			<b>Se evidencia formato de planificación de cambios FM-031-C en el cual se incluyen las razones de los posibles cambios.</b>
17	¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?		X			
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>100%</b>			

No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		X			<b>El producto conforme se evidencia que se almacena en cajas, el PNC se almacena en lonas blancas y se identifica en el formato FM-006-PD</b>  <b>Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes PR-028-CD</b>  <b>Se evidencia control de producto terminado a través del rotulo de identificación de empaque donde se observa la cantidad de producto, cliente, referencia del producto, fecha de producción y orden de compra</b>
2	¿La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente?		X			
3	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		X			
4	¿La información documentada incluye: evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?		X			
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>100%</b>				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		X			<b>Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes PR-028-CD</b>
2	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?		X			
3	¿La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras?: Corrección. Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		X			
4	¿La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		X			
5	¿La organización conserva la información documentada?, que: Describa la no conformidad. Describa las acciones tomadas. Describa todas las concesiones obtenidas. Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a no conformidad.		X			
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>95%</b>				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		75%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?		X			<b>Se tienen definidos los indicadores por cada proceso del SGC, cada indicador tiene su ficha en la cual e evidencia frecuencia de medición, meta, fuente de información etc.</b>
2	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?		X			
3	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?		X			
4	¿La organización determina cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		X			
5	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?			X		<b>Actualmente en proceso de implementación y seguimiento</b>
6	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?			X		
7	¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?				X	<b>No se evidencia la aplicación de la encuesta de satisfacción de clientes.</b>
8	¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?		X			<b>Existen procedimiento de todos los procesos, y se evidencian evaluaciones de desempeño.</b>
9	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?			X		<b>Actualmente se está generando los datos para posteriormente generar y análisis los indicadores del SGC</b>
10	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar?, lo siguiente: La conformidad de los productos y servicios. El grado de satisfacción del cliente. El desempeño y la eficacia del SGC. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. El desempeño de los proveedores externos. La necesidad de mejoras en el SGC.		X			<b>Esta información está incluida en los indicadores definidos</b>
9.2 AUDITORÍA INTERNA		100%				
No.	REQUISITOS	N/A	C	CUMPLE PARCIAL	NC	OBSERVACIONES
1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC cumple con lo siguiente?: Es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC y		X			<b>Actualmente en proceso de ejecución</b>



	los requisitos de la norma. Se implementa y mantiene eficazmente.					
2	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?		X			<b>Procedimientos de Auditorías Internas define la metodología a aplicar.</b>
3	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada una?		X			<b>Se evidencia en el plan de auditoria</b>
4	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		X			<b>Se realiza actualmente con auditor externo</b>
5	¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?		X			<b>Se generará informe para la alta dirección</b>
6	¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?		X			<b>Se evidencia formato de acciones correctivas FM-033-CD</b>
7	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?		X			<b>lista de chequeo de auditoria</b>
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		<b>0%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?					
2	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre lo siguiente?: El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluyendo las tendencias relativas a: - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad. - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. - Las no conformidades y acciones correctivas. - Los resultados de seguimiento y medición. - Los resultados de las auditorías. - El desempeño de los proveedores externos. La adecuación de los recursos.				X	<b>No se evidencia revisión por la dirección del SGC de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, esto dado el proceso de implementación actual.</b>

	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. Las oportunidades de mejora.					
3	¿Las salidas de la revisión por la alta dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con lo siguiente?: Las oportunidades de mejora. Cualquier necesidad de cambio en el SGC. Las necesidades de recursos.					
4	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?					
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>		58%				
<b>10. MEJORA</b>						
<b>10.1 GENERALIDADES</b>		<b>100%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?		X			<b>Actualmente en proceso de maduración y mejora del SGC</b>
2	¿Las oportunidades de mejora incluyen lo siguiente?: Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.		X			
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>100%</b>				
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas:						
1	¿La organización reacciona ante la no conformidad y cuando sea aplicable, toma acciones para controlarla y corregirla y hace frente a las consecuencias?		X			<b>Actualmente en proceso de implementación y seguimiento</b>
2	¿La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?, mediante: La revisión y el análisis de la no conformidad. La determinación de las causas de la no conformidad. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.		X			
3	¿La organización implementa cualquier acción necesaria?		X			

4	¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		X			
5	¿La organización si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación?		X			
6	¿La organización si fuera necesario, hace cambios al SGC?		X			
7	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X			
8	¿La organización conserva información documentada como evidencia de lo siguiente?: La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente. Los resultados de cualquier acción correctiva.		X			
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>			<b>100%</b>			
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>N/A</b>	<b>C</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?		X			<b>Actualmente en proceso de implementación y seguimiento</b>
2	¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		X			
<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>			<b>100%</b>			
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>						
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>		<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>			
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>99%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>		<b>96%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>		<b>100%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>7. APOYO</b>		<b>93%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>		<b>95%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		<b>58%</b>	<b>MEJORAR</b>			
<b>10. MEJORA</b>		<b>100%</b>	<b>MANTENER</b>			
<b>TOTALES</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>		<b>NO CUMPLE</b>	
		<b>91%</b>	<b>6%</b>		<b>3%</b>	
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>		<b>ALTO</b>				

**ANEXO 31**  
**INFORME DE AUDITORÍA**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No. 1  
PUBLITERM**

FECHA		
02	11	2019

**OBJETIVOS**

- Conocer el porcentaje de implementación que se tiene conforme a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Identificar las no conformidades y aspectos por mejorar que tiene la empresa con respecto a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

**CRITERIOS**

- NTC-ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

---

Se observa que la alta dirección ha estado comprometida con la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que se han brindado los espacios y recursos para el funcionamiento adecuado del sistema; además se evidencia la preocupación por conocer su entorno y satisfacer al cliente.

La organización desarrolla las actividades conforme a planes previamente establecidos, con el fin de asegurar la disponibilidad de los recursos, prever posibles cambios y lograr los resultados esperados.

PUBLITERM lleva un control estricto de sus procesos de forma que se identifiquen las no conformidades y se tomen las acciones correctivas necesarias para evitar que se vuelvan a presentar.

Sin embargo, se evidencia que debido a la etapa de inicio en la que está el SGC, no existe suficiente información para rendir cuentas a la alta dirección sobre el desempeño y la eficacia del SGC.

**HALLAZGOS**

*NO CONFORMIDAD MAYOR  
NUMERAL 8.2 Requisitos para los productos y servicios.*

Aunque se definen los requisitos legales aplicables a la actividad económica de la empresa; no se cumplen aquellos referentes a los envases y empaques plásticos en contacto con alimentos.

*NO CONFORMIDAD MENOR*

*NUMERAL 8.5 Producción y provisión del servicio.*

No se tiene información documentada, soporte o evidencia de las características de los productos.

*NO CONFORMIDAD MENOR*

*NUMERAL 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.*

Se diseñaron los formatos para la encuesta de satisfacción de los clientes, sin embargo, a la fecha no se han aplicado.

*NO CONFORMIDAD MAYOR*

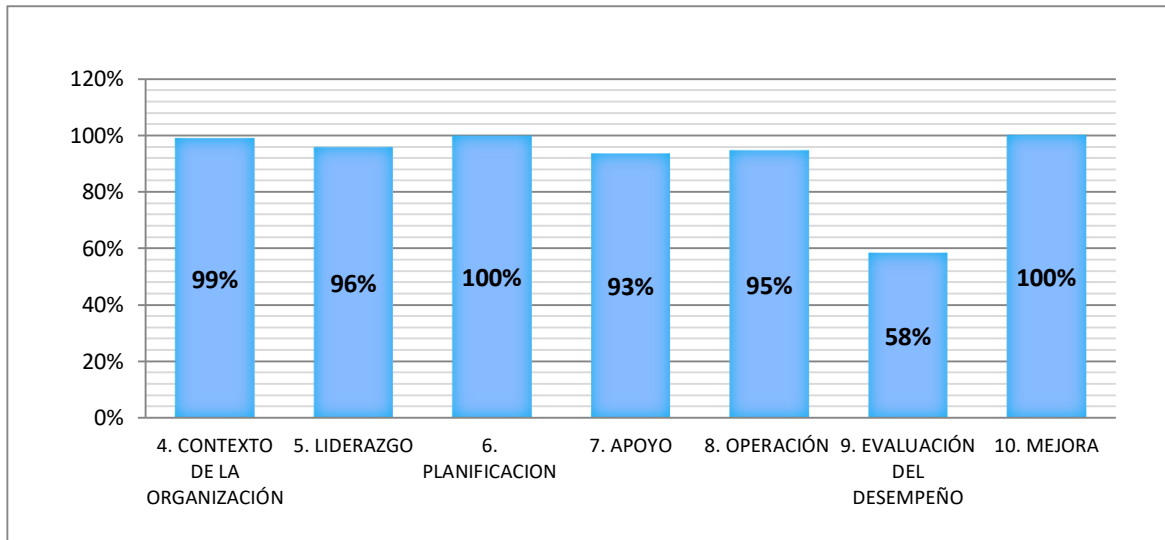
*NUMERAL 9.3 Revisión por la dirección.*

No se tienen reportes suficientes para ser revisados por la alta dirección. No hay evidencias sobre el resultado de estas revisiones.

*OPORTUNIDADES DE MEJORA*

1. Se evidencian procedimientos de producción e instructivos de trabajo, sin embargo, se debe fortalecer el proceso de divulgación a los colaboradores operativos y asegurar la disponibilidad de los documentos en sitio.
2. Se debe asegurar la comunicación de la política a clientes y proveedores.
3. No se evidencia la evaluación de las competencias intelectuales y organizacionales según lo establecido en el Manual de Funciones.
4. No se llevan estadísticas de quejas.
5. Se maneja cartón y otros elementos de propiedad del cliente, se debe garantizar la implementación de la POLITICA DE PROPIEDAD EXTERNA.
6. Se evidencia procedimiento de selección y evaluación de proveedores PR-030-CP el cual describe la metodología y los criterios a aplicar. Este procedimiento tiene vigencia 18-10-2019, y actualmente los proveedores son antiguos. Se debe asegurar la aplicación del formato FM-020-CP para realizar la re-evaluación de proveedores actuales.
7. Recolectar información para hacer seguimiento de los procesos y medir los indicadores de gestión.

**En la siguiente grafica se observa el porcentaje de implementación obtenido por capítulo de la norma para un resultado total del 92%.**



**Elaborado por:**

AUDITOR INTERNO INTEGRAL ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018  
INGENIERO INDUSTRIAL  
LUZ MILENA ROJAS FLOREZ  
C.C. No. 53.029.524 de Bogotá  
Dir.: Carrera 20 # 20 A - 85 Torre 19 Apto 501 – Mosquera  
Tel.: 315 2767432 – 8 939559  
e-mail: lumile\_15@yahoo.es

**ANEXO 32**  
**LISTADO DE ASISTENCIA Y ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE**





FORMATO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: FM-001-GR

VERSIÓN: 00

FECHA: 27-08-2019

Página 1 de 1

TEMA: Reunion de cierre auditoria interna	SEDE: Planta 2
FECHA: 02-11-19	

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	John Bermudez	Gerente General	John Bermudez
2	Sandra Zuleta	Jefe administrativo	Sandra Zuleta
3	Milena Rojas	Auditor interno	Milena Rojas
4	María Paula González	Consultor	[Firma]
5	María Comila Riano	Consultor	[Firma]
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FM-007-GR
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 09-10-2019

ACTA No.	02	No. ASISTENTES	5
----------	----	----------------	---

FECHA	02 DD	11 MM	19 AA
-------	----------	----------	----------

TEMA	Reunión de cierre auditoría interna
------	-------------------------------------

RESPONSABLE	Milena Rojas
-------------	--------------

OBJETIVO	Presentar resultados de la auditoría interna
----------	--

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Mostrar el informe de auditoría. 2. Dejar plan de acciones correctivas y de mejora. 3. Fin.

COMPROMISOS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL COMPROMISO
Seguir el plan de acciones	Gerente General Jefe Administrativo	Primer trimestre 2020

NOTA: Anexar listado de asistencia

**ANEXO 33**  
**PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**



**PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

**CÓDIGO:** FM-033-CD  
**VERSIÓN:** 00  
**FECHA:** 18-10-2019

PROCESO	NO CONFORMIDAD (describa la no conformidad)	RAZONES O CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN		ACCIÓN QUE SE VA A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	FECHA LIMITE DE EJECUCIÓN	¿LA ACCIÓN TOMADA ELIMINO LA NO CONFORMIDAD?		FECHA DE REVISIÓN O SEGTO.
			Correct.	Mejora					SI	NO	
PLANEACIÓN ESTRÁTEGICA	Aunque se definen los requisitos legales aplicables a la actividad económica de la empresa; no se cumplen aquellos referentes a los envases y empaques plásticos en contacto con alimentos.	Desconocimiento de la normatividad	X		Identificar la normatividad aplicable, seleccionando los requisitos que se deben cumplir	Gerente General Jefe Administrativo	Tiempo Presupuesto	Primer trimestre 2020			
					Realizar un plan con las actividades necesarias para cumplir con los requisitos						
					Ejecutar el plan y verificar que se cumplan todos los requisitos						
PLANEACIÓN ESTRÁTEGICA	No se tienen los suficientes reportes para ser revisados por la alta dirección. No hay evidencias sobre el resultado de estas revisiones.	Falta de información resultado de la implementación debido a la etapa inicial de la misma	X		Recopilar información necesaria sobre el SGC y elaborar un informe ejecutivo para la revisión del Gerente general	Gerente General Jefe Administrativo	Tiempo Información documentada	ene-20			

PROCESO	NO CONFORMIDAD (describa la no conformidad)	RAZONES O CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN		ACCIÓN QUE SE VA A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	FECHA LIMITE DE EJECUCIÓN	¿LA ACCIÓN TOMADA ELIMINO LA NO CONFORMIDAD?		FECHA DE REVISIÓN O SEGTO.
			Correct.	Mejora					SI	NO	
PRODUCCIÓN	No se tiene información documentada, soporte o evidencia de las características de los productos.	La alta dirección conoce las características de sus productos y no veía la necesidad de tenerla como información documentada	X		Incluir las características de cada producto (uso, material, vida útil) definiendo una ficha para cada uno	Jefe Administrativo	Tiempo	ene-20			
COMERCIAL	Se diseñaron los formatos para la encuesta de satisfacción de los clientes, sin embargo, a la fecha no se han aplicado.	La implementación está en su etapa inicial y se ha previsto aplicar estas encuestas de forma anual al finalizar el año (Diciembre-Enero)	X		Aplicar las encuestas de satisfacción a todos los clientes de la empresa. Ver procedimiento de satisfacción del cliente (PR-022-CM)	Jefe Administrativo	Tiempo	ene-20			
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se evidencian procedimientos de producción e instructivos de trabajo, sin embargo no se han divulgado completamente a las partes interesadas según corresponda.	Los operarios no se responsabilizan del cuidado y preservación en buen estado de los documentos		X	Fortalecer el proceso de divulgación a los operarios y asegurar la disponibilidad de los documentos en sitio	Jefe Administrativo	Dinero	dic-19			

PROCESO	NO CONFORMIDAD (describa la no conformidad)	RAZONES O CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN		ACCIÓN QUE SE VA A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	FECHA LIMITE DE EJECUCIÓN	¿LA ACCIÓN TOMADA ELIMINO LA NO CONFORMIDAD?		FECHA DE REVISIÓN O SEGTO.
			Correct.	Mejora					SI	NO	
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	La política de calidad no ha sido divulgada a clientes y proveedores.	No se tenía conocimiento de que la política debía ser divulgada de forma individual a clientes y proveedores, se creía que con la publicación en planta era suficiente		X	Se debe asegurar la comunicación de la política a clientes y proveedores, a través del medio establecido en la matriz de comunicación (FM-003-AF)	Jefe Administrativo	Tiempo	dic-19			
TALENTO HUMANO	No se evidencia la evaluación de las competencias intelectuales y organizacionales según lo establecido en el manual de funciones.	Debido a que el proceso de selección lo realiza un tercero (temporal), no se tienen las evidencias de las pruebas aplicadas a los candidatos		X	Solicitar los soportes de pruebas a la temporal encargada de la selección del personal	Jefe Administrativo	Tiempo	ene-20			
COMERCIAL	No se llevan estadísticas de quejas.	No existen registros de las PQRS puesto que el formato y buzón se crearon con la implementación y a la fecha no se han presentado ninguna de ellas		X	Cuando se presenten PQRS se debe dar solución, llevar registro y hacer las estadísticas respectivas	Jefe Administrativo	Tiempo	Primer trimestre 2020			

PROCESO	NO CONFORMIDAD (describa la no conformidad)	RAZONES O CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN		ACCIÓN QUE SE VA A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	FECHA LIMITE DE EJECUCIÓN	¿LA ACCIÓN TOMADA ELIMINO LA NO CONFORMIDAD?		FECHA DE REVISIÓN O SEGTO.
			Correct.	Mejora					SI	NO	
LOGÍSTICA	No se tiene evidencia del cumplimiento de la POLITICA DE PROPIEDAD EXTERNA.	No existen controles ni registros de la recepción y uso de la propiedad externa		X	Se maneja cartón y otros elementos de propiedad del cliente, se debe garantizar el seguimiento de los lineamientos establecidos en la POLITICA DE PROPIEDAD EXTERNA y llevar los inventarios correspondientes.	Jefe Administrativo	Tiempo Dinero	Primer trimestre 2020			
COMPRAS	No existen registros de evaluación a proveedores.	Todos los proveedores son antiguos y se tiene planeado aplicar la evaluación de desempeño a los proveedores al final de cada año (Diciembre-Enero)		X	Aplicar la evaluación de selección a proveedores nuevos (FM-019-CP) y la evaluación de desempeño a proveedores antiguos (FM-020-CP)	Jefe Administrativo	Tiempo	ene-20			
ADMINISTRATIVO FINANCIERO	No se tiene información de la medición de indicadores.	No se tiene información para realizar las mediciones ya que la implementación se encuentra en su etapa inicial		X	Recolectar información para hacer seguimiento de los procesos y medir los indicadores de gestión.	Jefe Administrativo	Tiempo	Primer trimestre 2020			

**ANEXO 34**  
**PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSIÓN**



PRESUPUESTO INICIAL							
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	VALOR UNITARIO (COP)	SUBTOTAL (COP)		
PREVIOS	Diagnóstico inicial	Se identifica el porcentaje de cumplimiento que tiene PUBLITERM de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	8	Horas	\$ 15.000	\$ 120.000	
	Asesoría auditor interno	Se plantean las actividades que dan cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	6	Horas	\$ 25.000	\$ 150.000	
SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	Sensibilización del personal (Capacitador)	Explicación sobre la implementación del SGC	2	Horas	\$ 15.000	\$ 30.000	
	Sensibilización del personal (Trabajadores)	Participaron 10 trabajadores	20	Horas	\$ 3.500	\$ 70.000	
	Sensibilización del personal (Papelería)	Carteles		3	Cartel	\$ 2.500	\$ 7.500
		Folletos		10	Hojas	\$ 300	\$ 3.000
		Boletines		10	Hojas	\$ 300	\$ 3.000
		Evaluaciones		10	Hojas	\$ 300	\$ 3.000
	Asistencia		1	Hojas	\$ 300	\$ 300	
Sensibilización del personal (Video beam)	Alquiler de video beam	4	Horas	\$ 25.000	\$ 100.000		
FORMACIÓN DEL PERSONAL	Formación del personal (Capacitador)	Explicación de los conceptos básicos sobre el SGC y la norma ISO 9001:2015	2	Horas	\$ 25.000	\$ 50.000	
	Formación del personal (Trabajadores)	Participaron 12 trabajadores	24	Horas	\$ 3.500	\$ 84.000	
	Formación del personal (Papelería)	Evaluaciones		12	Hojas	\$ 300	\$ 3.600
		Asistencia		1	Hojas	\$ 300	\$ 300
	Formación del personal (Incentivos)	Se entregaba una chocolatina a los trabajadores por participación	12	Chocolatinas	\$ 400	\$ 4.800	
	Formación del personal (Video beam)	Alquiler de video beam	4	Horas	\$ 25.000	\$ 100.000	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	VALOR UNITARIO (COP)	SUBTOTAL (COP)	
IMPLEMENTACIÓN	Asesoría marco estratégico	Se realiza una propuesta de marco estratégico para PUBLITERM	16	Horas	\$ 15.000	\$ 240.000
	Elaboración documentación	Hacer todos los documentos pertinentes para el SGC (manuales, procedimientos, instructivos, formatos)	20	Días	\$ 200.000	\$ 4.000.000
	Cartel de publicación política, objetivos, misión y visión	Se elabora una impresión en material plástico con el marco estratégico para ubicarlo en las instalaciones de PUBLITERM	1	Cartel	\$ 80.000	\$ 80.000
	Impresión formatos	Se imprimen los formatos necesarios para la implementación del SGC	500	Hojas	\$ 300	\$ 150.000
	Asesoría indicadores de gestión	Construcción de los indicadores de gestión para la empresa	2	Horas	\$ 50.000	\$ 100.000
	Asesoría evaluación financiera	Realizar presupuesto de implementación y proyecciones (retorno de inversión)	2	Horas	\$ 15.000	\$ 30.000
	Carpetas y A-Z	Organizar la documentación en carpetas y A-Z	2	A-Z	\$ 10.000	\$ 20.000
	Capacitación funcionamiento del SGC	Explicación del uso de formatos, entrega de documentación	6	Horas	\$ 50.000	\$ 300.000
	Buzón de sugerencias	Definir un espacio para ubicar un buzón de sugerencias y los formatos de PQRS	1	Buzón	\$ 40.000	\$ 40.000
AUDITORÍA INTERNA	Auditor interno	Persona encargada de realizar la auditoría interna	7	Horas	\$ 25.000	\$ 175.000
	Papelería	Todas las actas, informe y demás evidencias de auditoría	10	Hojas	\$ 300	\$ 3.000
	Personal	Todos los trabajadores de PUBLITERM que participaron en la auditoría interna	20	Horas	\$ 5.000	\$ 100.000
	Asesoría plan de acción acciones correctivas	Elaborar el plan para que la empresa tome las acciones correctivas y de mejora pertinentes al SGC	3	Horas	\$ 15.000	\$ 45.000
OTROS	Transporte	Todos los pasajes pagados para dirigirse a las instalaciones de PUBLITERM	32	Pasajes	\$ 2.000	\$ 64.000
	Alimentación	Refrigerio brindado por PUBLITERM	3	Días	\$ 3.000	\$ 9.000
<b>COSTO TOTAL</b>					<b>\$ 6.085.500</b>	