

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA INVERSIONES
CREAMODA S.A.S**

EIMY TATIANA MONTENEGRO RIVERO

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

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA INVERSIONES
CREAMODA S.A.S**

EIMY TATIANA MONTENEGRO RIVERO

**Proyecto integral de grado para obtener el título de:
INGENIERO INDUSTRIAL**

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

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado 1

Jurado 2

Bogotá D.C., Junio del 2020

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE AMÉRICA

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada Garcia Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada Garcia Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. Maria Claudia Aponte González

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretaria General

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Decano de la Facultad de Ingenierías

Dr. Julio Cesar Fuentes Arismendi

Director del Programa de 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 al autor.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta gran etapa de mi vida a Dios, por haberme llenado de sabiduría para culminar cada proceso, a mi papá Mauricio Montenegro que con todo su amor, esfuerzo y comprensión, me apoyó en todo este camino, para mi ángel del cielo, Blanca Inés Díaz Ávila por quien empecé este sueño, a mi mamá Yeivis Rivero Diaz que con sus consejos y amor me apoyo en los momentos difíciles y a mis hermanos Estefania, Mauricio y Valentino, para quienes espero ser el mejor ejemplo siempre.

EIMY TATIANA MONTENEGRO RIVERO

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Inversiones Creamoda S.A.S., por permitirme desarrollar el presente trabajo de grado, al Gerente General Nestor Diaz Rengifo por aportarme sus conocimientos y tiempo.

A Erika Daniela Olarte Bustos, mi amiga que me apoyo en todo el proceso, me acompañó en cada una de las facetas de mi carrera con palabras de aliento y no me permitió rendirme.

A los docentes de la Universidad América que me formaron como Ingeniera Industrial, con capacidades y conocimientos suficientes para poder ser competitiva en el mercado laboral.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. DIAGNÓSTICO	23
1.1 CRITERIOS NORMATIVOS	23
1.2 CRITERIOS LEGALES	24
1.3 CRITERIOS EMPRESARIALES	24
1.4 DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO	24
1.5 ANÁLISIS DOFA	29
1.6 ESTRATEGIAS DEL CRUCE DE VARIABLES	31
1.7 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	31
2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	33
2.1 MARCO ESTRATÉGICO	33
2.2 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATEGICO	38
3. PLAN DE MEJORAMIENTO	39
3.1 ALCANCE	39
3.2 OBJETIVO	39
3.3 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	39
3.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES	39
3.5 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	40
4. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	42
4.1 METODOLOGÍA DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	42
4.2 EJECUCIÓN DE SENSIBILIZACIÓN	42
4.3 RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACIÓN	44
5. FORMACIÓN DEL PERSONAL	45
5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	45
5.2 EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN AL PERSONAL	45
5.3 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	46
6. PROCESO PRODUCTIVO	47
6.1 DISEÑO Y PATRONAJE	47

6.2 CORTE	47
6.3 CONFECCIÓN	47
6.4 TINTORERÍA	48
6.5 ALMACÉN Y DESPACHOS	48
6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES	48
7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
50	
7.1 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	50
7.2 MANUAL DE CALIDAD	51
7.3 MANUAL DE FUNCIONES	51
7.4 CONTROL DE DOCUMENTOS	51
7.5 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	52
7.6 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	52
7.7 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	52
7.8 EVALUACIÓN, REEVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	52
8. INDICADORES DE GESTIÓN	57
9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	59
9.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS	59
9.2 PROPUESTA HECHA A INVERSIONES CREAMODA S.A.S.	60
10. AUDITORIA INTERNA	62
10.1 REUNIÓN DE APERTURA	62
10.2 EJECUCIÓN	62
10.3 REQUISITOS DEL AUDITOR	62
10.4 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	62
10.5 REUNIÓN DE CIERRE	63
10.6 PLAN DE ACCIÓN	63
11. ESTUDIO FINANCIERO	64
11.1 DETALLES DEL PRESUPUESTO	64
11.2 COSTOS DE CALIDAD	66
11.3 COSTOS DE NO CALIDAD	66
11.4 INDICADORES DE ESTUDIO FINANCIERO	67
12. CONCLUSIONES	72

13. RECOMENDACIONES

74

BIBLIOGRAFÍA

75

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Resultados por capítulo.	28
Tabla 2. Resultados de la formación.	46
Tabla 3 . Clasificación de los criterios de calificación.	53
Tabla 4. Matriz absoluta de calificación de proveedores insumos (Herrajería).	54
Tabla 5. Matriz relativa de calificación de proveedores insumos.	54
Tabla 6. Matriz absoluta de calificación de proveedores de materia prima.	55
Tabla 7. Matriz relativa de calificación de proveedores de materia prima.	56
Tabla 8. Costos de la propuesta implementación de estantería para bodega.	61
Tabla 9. Costos y gastos de la implementación del SGC (Cifras en pesos Colombianos)	64

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Pirámide documental del SGC.	50

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 11. Nivel de confianza.	26
Cuadro 2. Criterios de evaluación.	27
Cuadro 3. Estrategias DOFA.	32
Cuadro 4. Cronograma de implementación del SGC	41
Cuadro 5. Criterios de evaluación para proveedores de Inversiones Creamoda S.A.S.	53
Cuadro 6 Cuadro de control de indicador.	58
Cuadro 7. Costos de no calidad.	67
Cuadro 8. Proyección utilidades con implementación.	68
Cuadro 9. Proyección utilidades sin implementación.	68
Cuadro 10. Datos para calcular la TIO.	70

LISTA DE IMÁGENES

	pág.
Imagen 1. Diapositiva de la política de calidad.	43
Imagen 2. Diapositiva del rol del colaborador en la implementación del SGC.	43
Imagen 3. Sensibilización al personal.	44
Imagen 4. Fondo de pantalla de los computadores de la empresa.	44

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de Inversiones Creamoda S.A.S., con respecto a la norma NTC ISO 9001:2015	29
Gráfico 2. Calificación de la evaluación	46
Gráfico 3. Porcentaje de inversión.	65
Gráfico 4. IPC proyectado.	66

LISTA DE DIAGRAMAS

	pág.
Diagrama 1. Organigrama propuesto para Inversiones Creamoda S.A.S.	34
Diagrama 2. Mapa de procesos Inversiones Creamoda S.A.S.	35
Diagrama 3. Flujograma de creación de un jean.	49

LISTA DE FORMULAS

	pág.
Fórmula 1. Tamaño de muestra finita.	25
Fórmula 2. Tasa TIO.	70
Fórmula 3. VPN CAUE	70
Fórmula 4. Costo Anual Uniforme Equivalente CAUE	70

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.	78
Anexo 2. Carta de aprobación	92
Anexo 3. Compromiso de la Alta Dirección	93
Anexo 4. Acta de conformidad de roles y responsabilidades de la implementación.	94
Anexo 5. Diapositivas de sensibilización al personal	96
Anexo 6. Control de asistencia de sensibilización.	98
Anexo 7. Hoja de vida del ingeniero.	99
Anexo 8. Registro asistencia formación.	101
Anexo 9. Folleto de la formación.	102
Anexo 10. Diapositivas de la formación.	104
Anexo 11. Evaluación de la formación.	107
Anexo 12. Manual de calidad.	108
Anexo 13. Manual de Funciones.	124
Anexo 14. Procedimiento de control de documentos.	144
Anexo 15. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	153
Anexo 16. Procedimiento de auditorías internas de calidad.	160
Anexo 17. Procedimiento de producto de control no conforme.	168
Anexo 18. Soportes de reunión control de documentos.	171
Anexo 19. Soportes reunión socialización de documentación con los líderes de proceso.	172
Anexo 20. Carta de aprobación de la documentación por parte de la Gerencia General	173
Anexo 21. Soportes reunión área producción.	174
Anexo 22. Soportes reunión área compras.	175
Anexo 23. Cotización propuesta estantería.	176
Anexo 24. Soportes reunión apertura auditoría.	178
Anexo 25. Hoja de vida del auditor.	179
Anexo 26. Informe de auditoría.	184
Anexo 27. Plan de acción.	185
Anexo 28. Encuesta de satisfacción del cliente	190

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: acción para eliminar una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. ¹

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable ²

AUDITOR DE LA CALIDAD: personal calificado y experto para efectuar la auditoría de calidad.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría.³

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015. ICONTEC. 33 p. [consultado 4, junio 2019]. [en línea] Disponible en: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

² NORMA INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, ISO 9000. [en línea] Cuarta edición. septiembre del 2015. [consultado en 12 de febrero]. Disponible en : <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

³ NORMA INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, ISO 9000. [en línea] Cuarta edición. septiembre del 2015. [consultado en 12 de febrero]. Disponible en : <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

RESÚMEN

Para la ejecución y desarrollo del trabajo de grado se busca implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Inversiones Creamoda S.A.S., basado en la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos.

La empresa no contaba con un SGC por tal motivo en primera instancia, se realizó un diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento en el que se encontraba frente a los requisitos de la norma, con los resultados obtenidos se planearon las actividades para el desarrollo de la implementación. Inversiones Creamoda S.A.S., no contaba con planeación estratégica definida, por lo cual se estructuró acorde a las necesidades y el mercado actual, se realizaron sensibilizaciones y formaciones con el personal, con el fin de capacitar frente la importancia y los conceptos de la implementación.

Se documentan todos los procesos, y se divulgan con el personal para aclarar cualquier tipo de duda, se realiza un acompañamiento a las áreas en cuanto ya se tienen los conceptos claros, se desarrollan indicadores para cada área con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos. El proyecto culmina con la auditoría donde se detectaron 3 no conformidades y 2 oportunidades de mejora, se propusieron acciones de mejora para que la empresa las implemente. Se determinó a través del análisis y comparación de los costos de no calidad y calidad que es viable el proyecto ya que se evidencia el ahorro en costos que se tendrá en los próximos 5 años.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de Calidad, auditoría, acciones preventivas y correctivas, formación, indicadores, marco estratégico, implementación, documentación, certificación.

INTRODUCCIÓN

Inversiones Creamoda S.A.S, es una empresa colombiana dedicada a la confección y comercialización de prendas de jean para dama en Bogotá. Algunas de las actividades que se realizan para su producción son, diseño, corte, ensamble, tintorería y secado.

En vista de la falta de controles de calidad a los procesos internos y al producto durante la línea de producción, la compañía ha generado alternativas que llevan a que solo una persona al final de la producción, decida cuáles prendas pueden venderse al precio estipulado y cuáles pueden devolverse al proceso productivo para ser reestablecidas y sacarlas al mercado con un porcentaje de pérdida más bajo. El proceso manejado es viable, pero no eficiente, requiriendo más tiempo para regenerar la prenda (según sea el caso), aumento de costos en materias primas y subutilización de los empleados; todo esto debido a que no se tienen controles de calidad intermedios dentro de las áreas de producción, falta de acciones preventivas, de gestión del conocimiento y gestión del riesgo, por este motivo se realiza el presente trabajo de grado, que se enfoca en la implementación del Sistema de Calidad para la empresa, basado en la Norma NTC ISO 9001:2015, se propone un plan de acciones para Inversiones Creamoda S.A.S., que en caso de decidirse por la certificación, deberán implementar.

Se dio cumplimiento a los siguientes objetivos para la implementación:

- Realizar un diagnóstico para validar el cumplimiento de la empresa frente a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
- Definir el marco estratégico de la empresa teniendo en cuenta las metas y objetivos que tienen, definiendo, política, objetivos, responsabilidades y mapa de procesos.
- Diseñar un plan de implementación, con fechas y responsables de cada actividad.
- Diseñar indicadores de gestión con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos.
- Documentar todos los procesos de la empresa, bajo los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
- Implementar el SGC.
- Realizar la auditoría interna basado en los requerimientos de la norma en estudio, con el fin de determinar el cumplimiento de la implementación frente a la norma y desarrollar planes de acción pertinentes.

- Desarrollar el estudio financiero

1. DIAGNÓSTICO

Con el fin de determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad de INVERSIONES CREAMODA S.A.S., con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos (SGC), se presenta el siguiente diagnóstico.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S., colaboró con la disponibilidad de recolección de información, brindando acceso a los procesos productivos que se llevan a cabo dentro de la compañía, su personal, su servicio y demás. En cabeza del Gerente General de la compañía el Señor Nestor Daza Rengifo quién siempre apoyó y se encontró disponible y atento frente al diseño y desarrollo del diagnóstico, ya que la organización tiene como propósito la implementación del SGC. Como referencia para llevar a cabo el diagnóstico se utiliza la norma NTC ISO 19011:2012 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión, que proporciona las herramientas necesarias para la planificación y realización de una auditoría del sistema de gestión.

1.1 CRITERIOS NORMATIVOS⁴

La norma en estudio especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9004:2010 Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015. ICONTEC. 33 p.

➤ NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

1.2 CRITERIOS LEGALES

INVERSIONES CREAMODA S.A.S., se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá con el NIT 80233720-6. La organización se caracteriza con el código CIU: 1391, fabricación de productos textiles.

1.3 CRITERIOS EMPRESARIALES

INVERSIONES CREAMODA S.A.S., tiene como prioridad la prestación de servicios de calidad, brindando la disposición y herramientas requeridas para vigilar y controlar los procesos productivos de la organización.

Actualmente no cuenta con un marco estratégico que defina la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.

1.4 DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO

En el desarrollo del diagnóstico, se realizó un análisis de cada uno de los capítulos de la Norma NTC ISO 9001:2015, evaluando los ítems por medio de preguntas que determinan el cumplimiento de cada requisito. Se definieron, el objetivo, los responsables, el alcance, la metodología, recursos necesarios y resultados del diagnóstico.

1.4.1 Objetivo. Identificar el cumplimiento de las áreas de producción de la compañía frente a los requisitos definidos en la norma de estudio, para poder establecer cuáles son los pasos a seguir frente a la implementación del sistema de gestión de la calidad.

1.4.2 Alcance. El diagnóstico frente al cumplimiento del sistema de gestión de la calidad se desarrollará en las instalaciones⁰ de INVERSIONES CREAMODA S.A.S., en su única sede ubicada en el barrio Carvajal Cra. 72 i # 37 c – 37 sur únicamente teniendo en cuenta su proceso de producción (Diseño, corte, confección, tintorería, almacén y despachos), con el fin de evaluar su estado inicial antes de la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015.

1.4.3 Responsables. Para realizar el diagnóstico del sistema de gestión de la calidad en INVERSIONES CREAMODA S.A.S., se tuvieron en cuenta los siguientes responsables:

- **Alta dirección:** Quien suministra la documentación, el tiempo, la información y espacios necesarios para que el desarrollo del diagnóstico sea acertado y completo, permitiendo que el evaluador no tenga percances en ello.
- **Evaluador:** El autor del proyecto quien diseña, desarrolla el diagnóstico y presenta las respectivas conclusiones frente al cumplimiento de la organización con el sistema de gestión de la calidad.

1.4.4 Método de diagnóstico. Como metodología del diagnóstico se llevó a cabo una inspección a cada uno de los procesos junto al Gerente General de la compañía, con el fin de identificar debilidades y avances frente al SGC en el área productiva de la empresa, la herramienta utilizada para el estudio fue la matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.

1.4.5 Desarrollo del diagnóstico. Por medio del Anexo 1. Matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad, en la cual se enlista todos los requisitos de la norma analizando capítulos, subcapítulos, numerales y letras, se formularon preguntas y se asignaron respuestas, se identificó el grado de cumplimiento.

Con el fin de definir la muestra de la población a quién se le aplicará la encuesta del diagnóstico y teniendo en cuenta que es una población finita, se usó la fórmula 1.

Fórmula 1. Tamaño de muestra finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: MORILLAS A. Muestreo en poblaciones finitas. [en línea]. Documento de investigación. [consultado 16, septiembre 2019]. Disponible en: file:///C:/Users/Jose%20Luis/Downloads/Apuntes_Muestreo.pdf

Dónde:

- n: Tamaño de la muestra por hallar.
- N: Tamaño de la población o número de empleados
- Z: Parámetro estadístico que depende del N.
- e: Error de estimación máximo aceptado.
- p: Probabilidad de que ocurra el evento estimado.
- q: Probabilidad de que no ocurra el evento estimado.

Tendremos en cuenta que Inversiones Creamoda S.A.S., cuenta con 40 empleados, para el ejercicio se asignó un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 5%, a p y q se asignaron valores del 50% para cada una.

En el cuadro 1. Nivel de confianza., se definen los parámetros para los niveles de confianza.

Cuadro 1. Nivel de confianza.

NIVEL DE CONFIANZA	Z ALFA
99.7%	3,00
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,64
80%	1,28

Fuente: BEHAR R, PERE G. Tablas estadísticas. [en línea]. Libro. Versión 1.0, Colombia: 2002 [consultado 19, octubre]. Disponible en: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/252637/mod_resource/content/0/Tablas_estadisticas_con_comentarios.p

De esta forma se definió que el nivel de confianza asignado para aplicar al encuesta es del 80% por tanto el Z es de 1,28.

Entonces,

$$n = \frac{40 * 1,28^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (40 - 1) + 1,28^2 * 0,50 * 0,50} = 32$$

El número de trabajadores a encuestar son 32.

La matriz tiene como contenido:

- No.: Número de pregunta que permite identificar el número total de preguntas según los requisitos de la norma evaluados.
- Numerales.: Contempla todas las preguntas sobre el contenido de la norma.
- Criterio de evaluación.: Identifica la calificación definida en la Cuadro 2 mediante la cual se compara la organización frente a los requisitos de la norma.

Cuadro 2. Criterios de evaluación.

Calificación	Definición de la calificación
10	Cumple completamente con el criterio enunciado
5	Cumple parcialmente con el criterio enunciado
3	Cumple con el mínimo del criterio enunciado
0	No cumple con el criterio enunciado

Fuente: elaboración propia.

Para evaluar el ejercicio, se analizó el número total de respuestas que se tuvieron con respecto a cada criterio de calificación, después se calculó un porcentaje de cumplimiento según el número total de respuestas de cada casilla frente al número total de apartados presentes en la lista de chequeo que en este caso son 152 preguntas.

1.4.5.1 Recursos necesarios. Para dar cumplimiento al desarrollo del diagnóstico se debe tener a disposición los siguientes recursos:

- Disponibilidad de información (opiniones y documentación)
- Tiempo: 2 días.
- Instalaciones de la organización.
- Evaluador calificado.
- Disponibilidad de la alta dirección.
- Matriz de diagnóstico

1.4.5.2 Ejecución Matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.

En las instalaciones de INVERSIONES CREAMODA S.A.S., se desarrolló la matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad durante la jornada laboral, se entrevistaron 31 trabajadores de diferentes áreas, quienes se mostraron inquietados por la encuesta, con la mejor actitud brindaron respuesta de cada una de las 152 preguntas de la matriz, de igual forma se entrevistó al Gerente General quien mostró desde el inicio el interés en la solución de dicha matriz, comunicó como fueron sus inicios, procesos, crecimiento, búsqueda de nuevos clientes, nuevos proveedores, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, sus logros, fracasos, reconocimientos, proyecciones y demás. Se le dio a conocer cada uno de los componentes de la matriz.

Para la actividad se tuvo siempre a la mano la norma NTC ISO 9001:2015 para contextualizar y respaldar con ejemplos en caso de que surgieran dudas frente a la solución de la matriz, contando con el tiempo pertinente para obtener la información necesaria.

1.4.6 Resultados Matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.

Teniendo el grado de cumplimiento establecido después de realizado el diagnóstico proveniente de la matriz de diagnóstico (Ver Anexo 1), se puede evidenciar como está la organización frente a los requisitos del SGC para identificar las mejoras y dar inicio al proceso de implementación del SGC. Por medio de la Tabla 1 se evidencia el porcentaje de cumplimiento frente a cada uno de los capítulos de la norma sobre los cuales se preguntó, de igual forma las acciones a realizar con respecto a los porcentajes obtenidos.

Para obtener el resultado del porcentaje obtenido de implementación se usó la siguiente fórmula.

Fórmula 1. Implementación por capítulo.

$$\text{implementación por capítulo} = \% \text{ Obtenido de implementación} \left(\frac{a + b + c}{100} \right)$$

Fuente: elaboración propia.

Se promediaron las 32 respuestas de las matrices y de esta forma se obtuvo el resultado que se explicó a la Gerencia General

El total del resultado de implementación se obtuvo por medio de un promedio de los resultados de cada capítulo.

Tabla 1. Resultados por capítulo.

Numeral de la norma	% obtenido de implementación	Acciones por realizar
4. Contexto de la organización	15%	Implementar
5. Liderazgo	47%	Implementar
6. Planificación	12%	Implementar
7. Apoyo	43%	Mejorar
8. Operación	64%	Mejorar
9. Evaluación del desempeño	46%	Implementar
10. Mejora	45%	Mejorar
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	39%	
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO

Fuente: elaboración propia

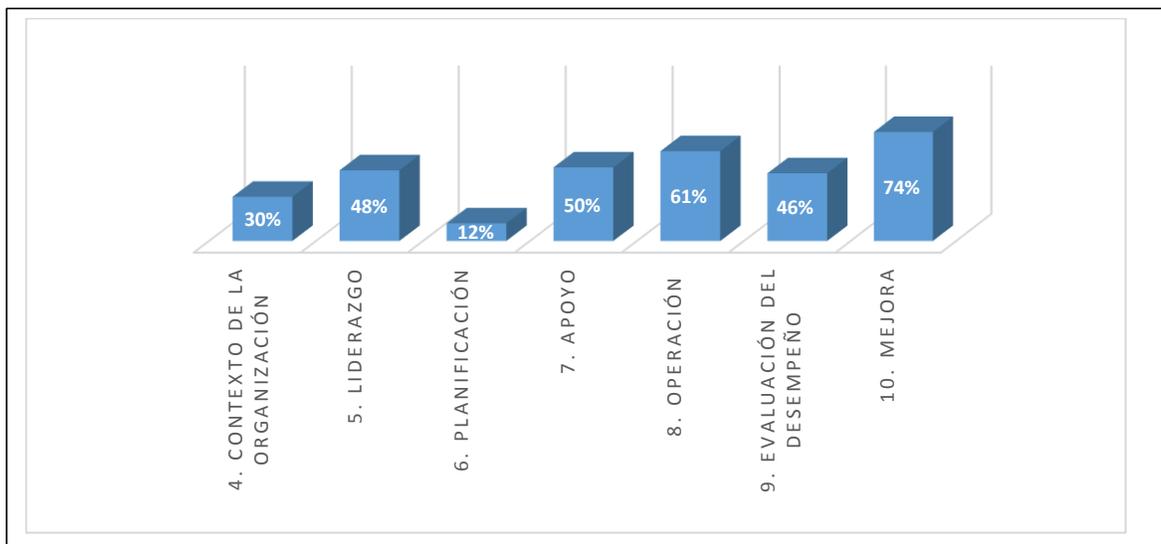
INVERSIONES CREAMODA S.A.S., presenta un bajo grado de conformidad, con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, por ello la alta dirección tomó la decisión de apoyar la implementación del sistema de gestión de la calidad, por medio de la actualización, control y verificación de la documentación, y los procesos que se requieran para alcanzar el 80 por ciento de cumplimiento que se estableció como mínima meta al finalizar el proyecto. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el diagnóstico, con respecto a la meta establecida de implementación por la compañía. (Ver gráfico 1.)

1.5 ANÁLISIS DOFA

En compañía de la Gerencia General se realizó una descripción de cada una de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, proponiendo estrategias para la compañía.

1.5.1 Debilidades. Son inconvenientes internos que se encontraron en la compañía, dentro de los cuales se definen las actividades que se ejecutan con poca eficiencia.

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de Inversiones Creamoda S.A.S., con respecto a la norma NTC ISO 9001:2015



Fuente: elaboración propia.

- Falta de personal en el área administrativa.
- No se realiza mantenimiento preventivo a las maquinas.
- No existe un sistema logístico definido.

- No existe un porcentaje de inversión definido para investigación y desarrollo.
- No existen definidos manuales de funciones y roles.
- Las áreas no actúan como copropietarias.
- Baja capacidad de endeudamiento.

1.5.2 Oportunidades. Se definen las ventajas que podrá la empresa aprovechar para crecer en el mercado.

- Amplia cartera de clientes.
- Posibilidad de posicionamiento en el mercado extranjero.
- Alta demanda en el mercado en temporadas.
- El mercado extranjero valora la mano de obra nacional por su calidad.
- Localizar nuevos clientes en el mercado extranjero que tengan posibilidad de pago inmediato

1.5.3 Fortalezas. Se definen las características que han aportado al crecimiento de la compañía.

- Tecnología de punta
- Personal capacitado en el área de producción.
- Originalidad en los diseños.
- Diseño de planta bien estructurado.
- Oportunidades de apoyo para estudio en los empleados.
- Alianzas con competidores para llegar a nuevos mercados.
- Excelente resolución de conflictos laborales.
- La mayoría de las ventas se realizan con plazos de pago corto.

- Gran porcentaje de ventas al por mayor.

1.5.4 Amenazas. Se definen los riesgos en los que puede incurrir la empresa.

- Llegada del mercado Asiático.
- La situación política en el país genera problemas en el sector manufacturero.
- Imitaciones de la marca a menor precio.
- Demanda del mercado estacional.
- Mano de obra venezolana más económica está siendo contratada por la competencia.
- Altos aranceles para exportación.

1.6 ESTRATEGIAS DEL CRUCE DE VARIABLES

Se establecieron las estrategias luego de analizar cada uno de los factores internos y externos que afectaban a Inversiones Creamoda S.A.S., cruzando cada una de los variables, definiendo las estrategias de crecimiento y supervivencia.

1.6.1 Metodología. La autora del proyecto propone a la gerencia una matriz de cruce de variables con el fin de determinar las estrategias que llevarán a Inversiones Creamoda S.A.S., a cumplir la misión y objetivos. En el Cuadro 3, estrategias DOFA se describen cada una de las estrategias propuestas para que la empresa empiece a establecer planes de acción para buscar el crecimiento de la misma.

1.6.2 Resultados del cruce de variables. Se presentan las estrategias a la Gerencia General, quien se propone iniciar con los planes de acción, con el fin de cumplir para el siguiente año con todas las estrategias propuestas.

1.7 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Luego de la ejecución del diagnóstico, se presentaron los resultados a la gerencia quien muestra su interés en comenzar con la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, donde se evidencia el estado de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Cuadro 3. Estrategias DOFA.

<p>CRUCE DE VARIABLES</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1.Tecnología de punta F2.Personal capacitado en el área de producción F3.Originalidad en los diseños F4.Diseño de planta bien estructurado. F5.Oportunidades de apoyo para estudio en los empleados. F6.Alianzas con competidores para llegar a nuevos mercados. F7.Excelente resolución de conflictos laborales. F8.La mayoría de las ventas se realizan con plazos de pago corto. F9.Gran porcentaje de ventas al por mayor</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1.No se tiene un organigrama bien definido D2.Falta de personal en el área administrativa D3.No se realiza mantenimiento preventivo a las maquinas D4.No existe un sistema logístico definido D5.No existe un porcentaje de inversión definido para investigación y desarrollo D6.No existen definidos manuales de funciones y roles D7.Las áreas no actúan como copropietarias D8.Baja capacidad de endeudamiento</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1.Llegada del mercado Asiático A2.La situación política en el país genera problemas en el sector manufacturero A3.Imitaciones de la marca a menor precio A4.Demanda del mercado estacional A5.Mano de obra venezolana más económica está siendo contratada por la competencia. A6. Altos aranceles para exportación</p>	<p>Estrategias FA.</p> <p>F3 - A1: Aprovechar los diseños exclusivos para no competir con el mercado asiático y atraer más clientes. F2 - A5: Compartir el conocimiento entre áreas para darle un valor agregado a nuestros productos y nuestros empleados. F9 - A4: Generar un plan de producción estratégico para aprovechar las ventas al por mayor durante el año y no sobrecargarse de trabajo en temporadas altas. F6 - A2 : Buscar alianzas nuevas con el sector político que favorezca al mercado y reduzcan impuestos</p>	<p>Estrategias DA</p> <p>D1 - A3: Definir y divulgar el marco estratégico de la compañía, para poder establecer barreras frente a los competidores. D2 - A5: Contratar personal experto (Extranjero) en áreas administrativas con permiso para trabajar D3 - A4: Aprovechar la demanda estacional y generar un cronograma para los mantenimientos preventivos a la maquinaria, en los tiempos que no se afecten la producción. D5 - A2: Invertir en investigación y desarrollo para poder evitar caer en errores políticos o de ley que nos hagan incurrir en más impuestos.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1.Amplia cartera de clientes O2.Posibilidad de posicionamiento en el mercado extranjero O3.Alta demanda en el mercado en temporadas O4.El mercado extranjero valora la mano de obra nacional por su calidad. O5.Localizar nuevos clientes en el mercado extranjero que tengan posibilidad de pago inmediato.</p>	<p>Estrategias FO</p> <p>F8 - O1: Buscar clientes que puedan generar pago en corto plazo, para poder aprovechar la maquinaria durante todas las temporadas y mejorar la cartera de la compañía. F1 - O4: Aprovechar la maquinaria y mano de obra calificada, con el fin de cumplir con las expectativas. Invertir en nuevos softwares que permitan ser más productivos.</p>	<p>Estrategias DO</p> <p>D6 - O5: Establecer funciones a las personas encargadas de la gestión comercial con el fin de abarcar nuevos mercados. D7 - O1: Impartir en los empleados el sentido de pertenencia por la compañía con el fin de disminuir el margen de error en cada área.</p>

Fuente: elaboración propia.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Inversiones Creamoda S.A.S., señalo su rumbo a través de planeación estratégica aproximadamente hace dos meses por última vez. En compañía de la alta dirección, se definieron los procesos y su correlación, de esta forma se diseñó el organigrama y el mapa de procesos, se recolecto diferente información de los objetivos y metas de la organización, con el fin de estructurar el marco estratégico compuesto por la misión, visión, política de calidad y los objetivos de calidad.

2.1 MARCO ESTRATÉGICO

En busca de la orientación de las áreas que componen la empresa, se propone el marco estratégico bajo el cual funcionará la organización, se debe tener en cuenta que de igual forma , se asignan responsabilidades, roles y autoridades en el organigrama.

2.1.1 Organigrama. Es una representación gráfica y estructural de la empresa, donde se muestran las relaciones entre las diferentes áreas de la compañía, desde allí se toman decisiones en niveles jerárquicos y de autoridad.

El desarrollo del organigrama se basó en el numeral (5.3) de la norma NTC-ISO 9001:2015; de acuerdo con el diagnóstico obtenido anteriormente se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la organización sus dependencias y cadena de mando.

Se definieron 3 importantes niveles jerárquicos para la ejecución del organigrama de Inversiones Creamoda S.A.S.:

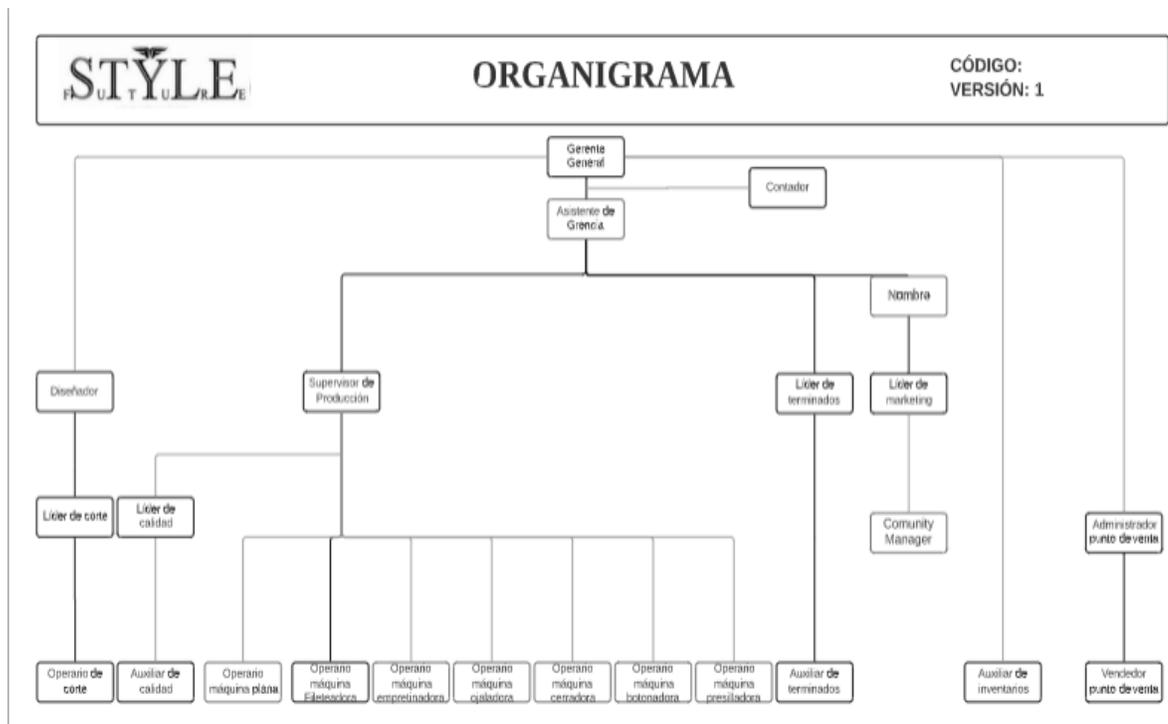
- **Administrativos.** Es la alta dirección de la compañía, encargada de la toma decisiones y la dirección de objetivos y metas. En el organigrama de Inversiones Creamoda S.A.S., se encuentra el Gerente General.
- **Técnicos.** Todos los líderes de proceso y supervisores de área son parte de este nivel, son personas especializadas que por su experiencia, dirigen procesos y personas.
- **Operativos.** Los cargos que están por debajo los líderes y supervisores. se denominan operativos; son los operarios de producción, auxiliares y vendedores.

2.1.1.1 Organigrama propuesto. De acuerdo a lo obtenido en el diagnóstico, hoy en día Inversiones Creamoda S.A.S., no cuenta con un organigrama definido en su compañía, aunque dentro de la misma, se tienen niveles jerárquicos y de mando, estructuralmente no se ha definido, por tal motivo, se propone a continuación uno donde se dan a conocer todas las áreas de la empresa, sus dependencias de

manera clara, la definición de procesos, jerarquías, y niveles de mando, que colaborará con sus canales formales de comunicación y líneas de autoridad y responsabilidad para la división de funciones.

Para la ejecución del mismo, se identificó la unidad de mando y la cadena de mando, ahora hay claridad en la interrelación de las funciones, se diagramo de izquierda a derecha dependiendo la importancia de cada proceso y los que se relacionan entre sí de manera más cercana, en sentido vertical se diferencian los niveles jerárquicos de forma escalonada desde los administrativos hasta los operacionales. La alta dirección realizó la revisión y aprobación. Ver Diagrama 1.

Diagrama 1. Organigrama propuesto para Inversiones Creamoda S.A.S.



Fuente: elaboración propia.

2.1.2 Mapa de procesos. Se identificó la interrelación de todos los procesos de la compañía para definir el mapa donde se evidencia cuál es la función de cada uno y la importancia para el desarrollo de la actividad principal de Inversiones Creamoda S.A.S.

- **Procesos de direccionamiento.** Se toman las decisiones más importantes de la compañía, en estos se encuentran las áreas que definirán el futuro de la empresa cumpliendo con los criterios que planificarán los procesos que transforman las entradas en salidas de la organización.

- **Procesos misionales o cadena de valor.** Son los que transforman el producto que se le ofrece al cliente final, el trabajo en conjunto de estos procesos dan como resultado el agregar valor al cumplimiento de la razón social de la compañía.
- **Procesos de apoyo.** Son el soporte de los procesos misionales, aportan valor y son determinantes en la consecución de objetivos encaminados a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

2.1.2.1 Mapa de procesos propuesto. Se establecen en el Diagrama 2 los procesos más relevantes de la compañía y su interrelación, definiendo la primera versión del mapa de procesos de Inversiones Creamoda S.A.S., aprobada por la Gerencia General.

Diagrama 2. Mapa de procesos Inversiones Creamoda S.A.S.



Fuente: elaboración propia.

2.1.3 Misión. Se enfoca en la razón de ser de la organización y cuáles son las necesidades que satisface por medio de productos y servicios. Actualmente la compañía no cuenta con una misión definida ni divulgada, por tal motivo se propone una misión, que describe el rol que desempeña Inversiones Creamoda S.A.S., para el logro de sus objetivos, dando a entender cuál es su razón de ser, de manera clara y concisa.

- **Misión propuesta.** Inversiones Creamoda S.A.S., es una empresa dedicada a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir, que a través de una cultura orientada a la mejora continua, satisface las necesidades y exigencias de las mujeres en el mercado nacional e internacional, brindando un servicio de calidad.

2.1.4 Visión. Se enfoca en definir el futuro de la organización, a dónde se quiere llegar para satisfacer cada una de las necesidades del mercado. Actualmente la compañía no cuenta con una visión definida ni divulgada, por lo que se propone una visión que proyectará a futuro a la compañía.

- **Visión propuesta.** Seremos reconocidos a nivel nacional como una empresa Colombiana innovadora en: producción, comercialización y distribución de prendas de vestir para dama, aumentando la satisfacción del cliente aumentando la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas, fortaleciendo la calidez y competencias del talento humano, con enfoque en mejoramiento continuo y gestión de riesgo.

2.1.5 Política de Calidad. Según los resultados obtenidos en el diagnóstico y teniendo en cuenta que la organización no cuenta con una política de calidad definida, pero muestra el compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y a futuro planea generar un área de Sistemas Integrados de gestión se aplicará una política integrada.

2.1.5.1 Política de Calidad propuesta. En Inversiones Creamoda S.A.S., nos dedicamos a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir principalmente en jean para dama, comprometidos siempre con la excelencia en la producción y calidad de nuestros productos y cumpliendo con los estándares requeridos por nuestros clientes de igual forma buscando siempre la mejora continua en todos los procesos de la organización y el bienestar integral de nuestros colaboradores.

2.1.6 Objetivos de Calidad. En su numeral 6.2.1 La norma ISO 9001:2015 define: La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.1.6.1 Objetivos de Calidad propuestos. Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con objetivos de calidad definidos, a continuación se evidencian los propuestos por parte de la autora del trabajo, teniendo en cuenta que deben ser medibles y aplicables a diario en la compañía.

- Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, con servicio y productos de calidad.

- Mejorar nuestros productos y servicios a través del ciclo PHVA.
- Adoptar medidas preventivas y correctivas con enfoque en la calidad del producto.
- Optimizar los procesos de producción a través de inspecciones visuales por parte del encargado del Sistema.
- Implementar el SGC en la compañía, con el compromiso de todos los colaboradores de la empresa.

2.1.7 Indicadores de gestión propuestos. A continuación se definen los indicadores de gestión para cumplir con los objetivos de calidad anteriormente propuestos.

- Planes de acción definidos: Tiene como meta implementar toda la información documental requerida por el SGC.

Formula:
$$\frac{\textit{Documentación implementada}}{\textit{Cantidad de documentos a implementar}}$$

- Satisfacción del cliente: Tiene como meta cumplir con el 90% de las calificaciones de los usuarios satisfechos con el servicio y el producto entregado. Se realizará por medio de una encuesta de satisfacción al cliente final que tendrá escala de evaluación de 1 a 5.

Formula:
$$\frac{\textit{Cantidad de evaluaciones calificadas con 5}}{\textit{Cantidad de evaluaciones hechas al cliente final}}$$

- Certificación del sistema de gestión de calidad: Tiene como meta obtener el certificado del SGC en el menor tiempo posible.

Formula:
$$\frac{\textit{Tiempo invertido en la implementación}}{\textit{Tiempo propuesto para la implementación}}$$

2.1.8 Valores Organizacionales. Inversiones Creamoda S.A.S., define y promueve en sus trabajadores los siguientes valores:

- **Auto criticidad.** Somos humanos, y como humanos cometemos errores que forjan cada una de las experiencias a diario, aprendemos de ellos y compartimos con los demás los mismos para crecer como empresa.
- **Respeto.** Buscamos crecer y por tal motivo respetamos cada uno de los pensamientos de las personas, aceptamos las diferencias en las formas de ser, pensar y actuar de los demás. Entendemos la igualdad como uno de nuestros

principales derechos por tal motivo nunca nos sobreponemos sobre quienes nos rodean.

- **Aprendizaje.** Motivamos a nuestros colaboradores a buscar un desarrollo profesional, por ello impulsamos y aprobamos los tiempos flexibles en nuestro trabajo para la formación de los mismos.
- **Responsabilidad.** Buscamos ser líderes en el sector, por tal motivo nos centramos en la puntualidad y desarrollo con responsabilidad de cada una de nuestras actividades, siempre respetando las políticas y lineamientos de la empresa.
- **Disciplina.** Somos disciplinados con cada una de las metas establecidas, actuando de manera perseverante y bajo las políticas definidas por la empresa.

2.2 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATEGICO

Se revisó y aprobó de manera satisfactoria por parte de la Gerencia General el marco estratégico. (Ver Anexo 2).

3. PLAN DE MEJORAMIENTO

Luego de los resultados obtenidos en el diagnóstico se generó un plan de implementación del sistema de gestión de la calidad para Inversiones Creamoda S.A.S., se enfocó en los requisitos que se deben implementar y mejorar según los resultados obtenidos de la matriz diagnóstico. Se definieron alcance, objetivos, roles y responsabilidades, y desarrollo. De igual forma se definió el comité de calidad encargado de dar seguimiento a la matriz de implementación, se asignaron funciones y responsabilidades dentro del mismo.

3.1 ALCANCE

El alcance de la implementación del SGC para la empresa Inversiones Creamoda S.A.S., está definido únicamente en el proceso de producción (Diseño y patronaje, Corte, Confección, Tintorería y Almacén y despachos) para la producción de jean de dama.

3.2 OBJETIVO

El objetivo del plan de implementación es poder controlar el desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de Inversiones Creamoda S.A.S., para brindar un valor agregado en la producción de las prendas comercializadas.

3.3 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Se presenta ante la Gerencia General una carta de compromiso con el Sistema, se describen allí las responsabilidades e importancia de su liderazgo en la implementación, se aprobó y firmó. Ver Anexo 3.

3.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Aprobada la planeación estratégica de la compañía, la Alta dirección definió y comunicó las autoridades y responsables de la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, para cada uno de los procesos.

3.4.1 Comité de calidad. Se estableció un comité de calidad, definido por la Alta dirección, quién encabeza el mismo como Director de Calidad, el Supervisor de Producción, la Asistente de Gerencia y la autora del proyecto, por medio de una carta de nombramiento (Ver Anexo 4.), se asignan las responsabilidades y autoridad en cuanto a:

- Motivar al personal para la correcta implementación y control documental del Sistema de Gestión.
- Sensibilizar y formar al personal en la importancia del Sistema de Gestión.
- Asegurar los requisitos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión.
- Disponer de la documentación actualizada del Sistema de Gestión.
- Cumplir con los objetivos establecidos para la implementación del Sistema de Gestión.
- Buscar oportunidades de mejora en los factores internos y externos de la compañía.
- Generar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas y las no conformidades que se detecten.
- Prevenir las no conformidades con información documentada según la Norma ISO 9001:2015.
- Generar los programas de auditoría interna necesarios para garantizar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión.

3.4.2 Revisión por la alta dirección. La alta dirección generará la revisión de manera semestral, dos veces al año, con el fin de evaluar el mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, para buscar en el menor tiempo posible la certificación ante ICONTEC.

3.5 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Se establece junto a la alta dirección y el Supervisor de Producción un cronograma de implementación que se desarrollará en cuatro meses (Febrero, Marzo, Abril, Mayo) con el cual se busca cumplir con los resultados y tiempos establecidos. Ver Cuadro 4.

Cuadro 4. Cronograma de implementación del SGC

AÑO	2020													RESPONSABLES	
MES / SEMANA	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO		
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1		
1. Diagnostico de la organización	■	■												Autora del proyecto	
2. Marco estratégico de la organización			■											Autora del proyecto - Alta diección	
3. Descripción del proceso productivo				■	■										Comité de calidad
4. Planificación del SGC						■								Autora del proyecto - Alta diección	
5. Sensibilización del personal							■							Autora del proyecto - Alta diección	
6. Formación del personal								■	■					Formador - Alta diección	
7. Estructura documental							■	■	■	■				Comité de calidad	
8. Desarrollo de indicadores de Gestión										■				Autora del proyecto	
9. Implementación del SGC											■			Toda la organización	
10. Establecer un plan de auditorías internas												■		Autora del proyecto	
11. Elaboración de planes de acción													■	Comité de calidad	

Fuente: elaboración propia.

4. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Con el fin de dar cumplimiento de manera exitosa a la implementación del SGC se debe concientizar la principal parte interesada, los colaboradores de la compañía, en el marco estratégico anteriormente aprobado por la Alta Dirección para el 2019, que se compone de misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, valores organizacionales, mapa de procesos y organigrama.

El principal encargado de la sensibilización es la Alta Dirección quién muestra su compromiso con la sensibilización, con el fin de que el personal con el conocimiento adquirido pueda aportar con eficiencia a la mejora continua dentro de cada uno de los procesos de Inversiones Creamoda S.A.S.

4.1 METODOLOGÍA DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Luego de la reunión ejecutada con la alta dirección, donde se definieron los temas a tratar el tiempo brindado para la sensibilización y los recursos necesarios. Como metodología se impartirá una charla con apoyo de diapositivas de Power Point (Ver Anexo 5), de igual forma se expusieron en diferentes puntos estratégicos dentro de la empresa, mediante carteleras informativas respecto a los temas explicados.

4.2 EJECUCIÓN DE SENSIBILIZACIÓN

EL pasado 10 de octubre se adelantó la capacitación de sensibilización en el área de Recursos Humanos, donde fueron invitados el Gerente General, once empleados de diferentes áreas y la autora del proyecto, a continuación se define el orden de la reunión.

4.2.1 Diligenciamiento del control de asistencia. (Ver Anexo 6). Para dar comienzo a la sensibilización se diligenció el formato de control de asistencia, por todo el auditorio.

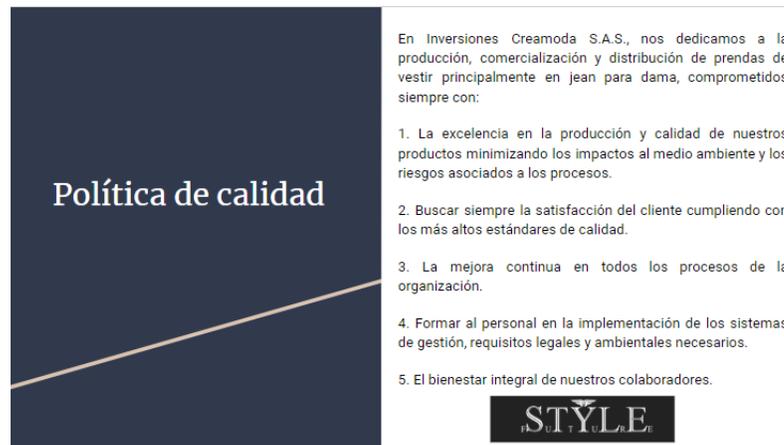
4.2.2 Introducción por el Gerente General. El Gerente General impartió una charla respecto a la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y a futuro la integración de los Sistemas, delegando funciones y autoridad a la autora del proyecto, el supervisor de calidad y la asistente de gerencia.

4.2.3 Presentación del comité de calidad. Se presentó el comité de calidad por parte del Gerente General, dando a conocer las funciones que tienen, las responsabilidades y roles que cumplirán durante la implementación del SGC.

4.2.4 Exposición por parte de la autora del proyecto. Se contó con la disposición de un televisor donde se proyectaron las diapositivas de Power Point, enfocándose en el desarrollo de los siguientes temas: ¿Qué es la Norma NTC ISO

9001:2015?, Importancia del rol de los colaboradores en la implementación, misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, valores organizacionales, organigrama y mapa de procesos. Con el fin de realizar la charla didáctica se fueron dando espacios para aclaraciones y preguntas al público de su percepción frente al SGC. El contenido de las diapositivas se evidencia en las imágenes 1 y 2.

Imagen 1. Diapositiva de la política de calidad.



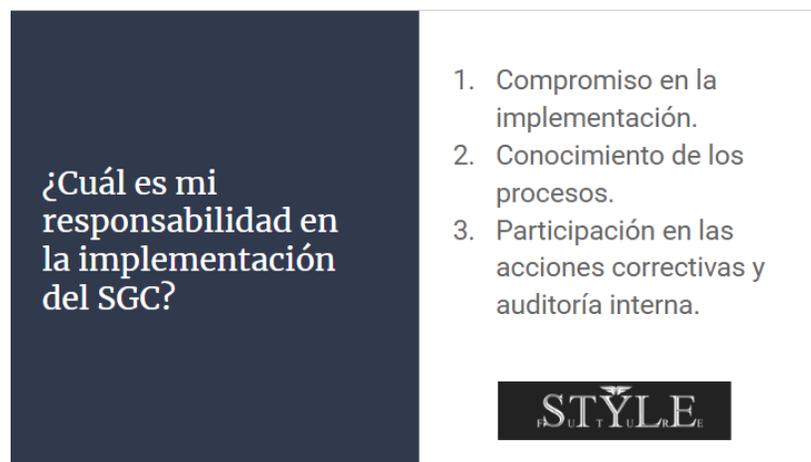
En Inversiones Creamoda S.A.S., nos dedicamos a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir principalmente en jean para dama, comprometidos siempre con:

1. La excelencia en la producción y calidad de nuestros productos minimizando los impactos al medio ambiente y los riesgos asociados a los procesos.
2. Buscar siempre la satisfacción del cliente cumpliendo con los más altos estándares de calidad.
3. La mejora continua en todos los procesos de la organización.
4. Formar al personal en la implementación de los sistemas de gestión, requisitos legales y ambientales necesarios.
5. El bienestar integral de nuestros colaboradores.

STYLE
S.U.T.U.R.E.

Fuente: elaboración propia.

Imagen 2. Diapositiva del rol del colaborador en la implementación del SGC.



¿Cuál es mi responsabilidad en la implementación del SGC?

1. Compromiso en la implementación.
2. Conocimiento de los procesos.
3. Participación en las acciones correctivas y auditoría interna.

STYLE
S.U.T.U.R.E.

Fuente: elaboración propia.

En la imagen 3., se evidencia la sensibilización realizada al personal, donde se motivó al auditorio en la implementación del SGC.

4.2.5 Proyección de la información. Al no ser posible que todos los colaboradores hicieran parte de la sensibilización se proyectó en los fondos de los

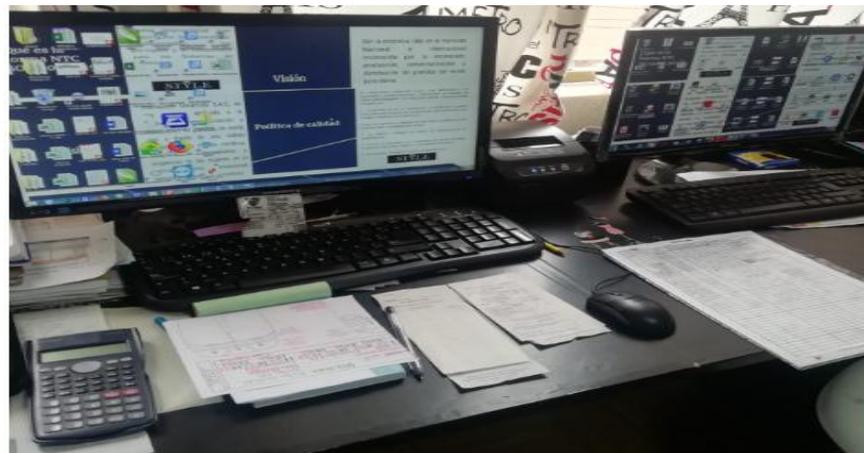
fondos de los computadores de la empresa la política de calidad, la misión, visión, y valores organizacionales del SGC. En la imagen 4., se evidencia como se expuso la información en los computadores de la compañía.

Imagen 3. Sensibilización al personal.



Fuente: elaboración propia.

Imagen 4. Fondo de pantalla de los computadores de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

4.3 RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACIÓN

Asistieron 11 personas a la sensibilización, quienes participaron activamente de la misma, preguntando y demostrando su interés en la charla, los asistentes aclararon todas sus dudas, siendo la más frecuente de ellas, desde su proceso cuál sería el aporte a la implementación del Sistema de Gestión, se mostró el interés del Gerente General durante toda la charla, apoyando la implementación y motivando a sus empleados a la colaboración desde cada una de sus áreas.

5. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Con el fin de que la implementación del SGC sea correcta en Inversiones Creamoda S.A.S., es necesario formar al personal de la compañía en la Norma NTC ISO 9001:2015, buscando que adquieran competencias y conocimiento aplicable de la Norma en el desarrollo de las actividades propias dentro de la empresa.

5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

Se definió junto a la alta dirección que la formación debía ser expuesta por un experto en Sistemas de Gestión y la autora del proyecto con el fin de aclarar todo tipo de dudas que surgieran en los trabajadores de la compañía, aportar conocimientos claros en la Norma NTC ISO 9001: 2015, garantizando que se abarquen los siguientes temas:

- Importancia y empleabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.
- Beneficios de la certificación mediante ISO 9001: 2015
- Conceptos básicos de calidad
- Explicación de cada uno de los capítulos de la Norma NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión. Requisitos.
- Explicación y ejemplos del ciclo PHVA.

5.2 EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN AL PERSONAL

Se desarrolló el 17 de Febrero de 2020 a las 7:30 am, en las instalaciones de Inversiones Creamoda S.A.S., en los escritorios del equipo administrativo, se citaron 11 personas que hacen parte de la planta de producción, entre ellos líderes de procesos y operarios. El supervisor de producción dio inicio a la charla presentando al Ingeniero Sergio Llanes, quien trabaja como analista de Sistemas de Gestión en una empresa textil en el Anexo 7., se evidencia la hoja de vida con la experiencia del ingeniero, la autora del proyecto tomó registro de asistencia (Ver Anexo 8), se entregaron folletos informativos a cada uno de los asistentes. (Ver Anexo 9), el ingeniero dio respuesta a las dudas que fueron surgiendo durante la formación y puso ejemplos de manera didáctica con respecto a la empleabilidad de la implementación del SGC, en cada uno de los procesos productivos. En el Anexo 10, se muestran las diapositivas utilizadas por el ingeniero que fueron desarrolladas por la autora del trabajo.

Al finalizar la sesión se realizó una evaluación (Ver Anexo 11), con el fin de validar los conceptos aprendidos en el equipo anteriormente formado.

5.3 RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

El proceso de formación fue exitoso según lo planeado con la Alta Dirección las 11 personas citadas asistieron y con proactividad resolvieron sus dudas durante la charla.

La evaluación aplicada cuenta con 5 preguntas cerradas de selección múltiple con única opción de respuesta, calificadas con una denominación de 5 (cinco) en caso de ser correcta y 0 (cero) en caso de estar errónea. Se presentan a continuación los resultados de la evaluación practicada en la Tabla 2. Resultados de la formación.

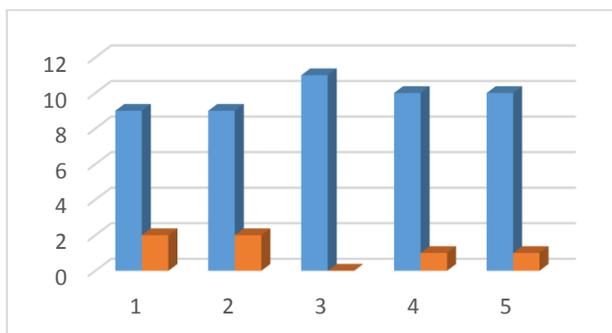
Tabla 2. Resultados de la formación.

Pregunta	Calificación	
	5	0
1	9	2
2	9	2
3	11	0
4	10	1
5	10	1
Total	49	6

Fuente: elaboración propia

En la Gráfico 2., se muestran los resultados de la calificación de la evaluación realizada a los asistentes de la formación, donde se evidencia que la mayoría de las respuestas fueron correctas, en color azul se resaltan las acertadas y en naranja las equivocadas, los líderes de cada uno de los procesos se encargaron de retroalimentar a los colaboradores que obtuvieron respuestas erróneas.

Gráfico 2. Calificación de la evaluación



Fuente: elaboración propia

6. PROCESO PRODUCTIVO

Inversiones Creamoda S.A.S., se dedica a la producción, comercialización y distribución de prendas de Jean para dama en Colombia. Cuenta con las áreas de diseño, corte, confección, tintorería, y almacén y despachos.

La producción se envía por lotes de pantalones, desde la talla 6 hasta la 16, la mayoría de veces se produce una carga más alta de talla 8 y 10 por lote, según el mercado lo requiera. Estos cálculos y direccionamientos siempre son brindados en órdenes de producción que realiza el Gerente General y son entregadas al supervisor de producción.

A continuación se hace una breve descripción del proceso global de producción de una prenda de jean, es válido aclarar que cada una de las prendas según el diseño y requerimiento del cliente tiene un proceso y tratado de la prenda distinto. Luego de ello se muestra el diagrama de flujo del proceso completo.

6.1 DISEÑO Y PATRONAJE

Encargada de la creación de un nuevo producto para llevarlo al mercado, el diseñador crea un croquis del modelo de jean determinado que presenta al Gerente General para su aprobación en una ficha técnica, en cuanto es aprobada se genera el patronaje de la prenda, que es el sistema de organización de la construcción del jean, mediante el cual se desgloza cada una de las partes del cuerpo donde se usará la prenda, en esta ocasión, serán la trasera, delantera y cintura.

6.2 CORTE

Al finalizar y estar aprobado por la Gerencia el patrón, se traslada a la mesa de corte, se extienden las pilas de tela, se marcan manualmente para generar el corte de los lotes, se identifican y agrupan las piezas cortadas por tallas, de tal forma que se puedan manipular con facilidad sobre la mesa de corte, cada una de estas piezas se definen como patrón de la pieza plantilla, y son cortes de figuras geométricas, la unión de cada una de ellas, de manera ordenada y lógica, produce el jean diseñado anteriormente.

6.3 CONFECCIÓN

Es el área encargada del ensamble del pantalón, cuenta con 15 operarios y máquinas de coser. Durante el proceso siempre se tienen en cuenta los requerimientos de la orden de producción, se inicia por la costura de las pinzas, se cose la cotilla, se cierra la cola, para la parte delantera del jean, se pega la aletilla delantera, luego se pega la vista, se filetea la vista y se encaja la parte delantera del pantalón, luego de ello se cierra los laterales de la parte posterior del jean y por

último se une la entrepierna. Para la cintura, se filetean las aletillas, se pega la cremallera y los botones, se empretina y cosen los pasadores, luego de ello se ensambla toda la prenda, uniendo las botas o piernas del pantalón.

6.4 TINTORERÍA

Luego de tener los lotes listos, se llevan al área de tintorería que es la especializada en teñir, cuidar y mantener las prendas recepcionadas de confección, es un empresa tercerizada dentro de Inversiones Creamoda S.A.S., por lo que no es posible definir con detalle el proceso de producción.

6.5 ALMACÉN Y DESPACHOS

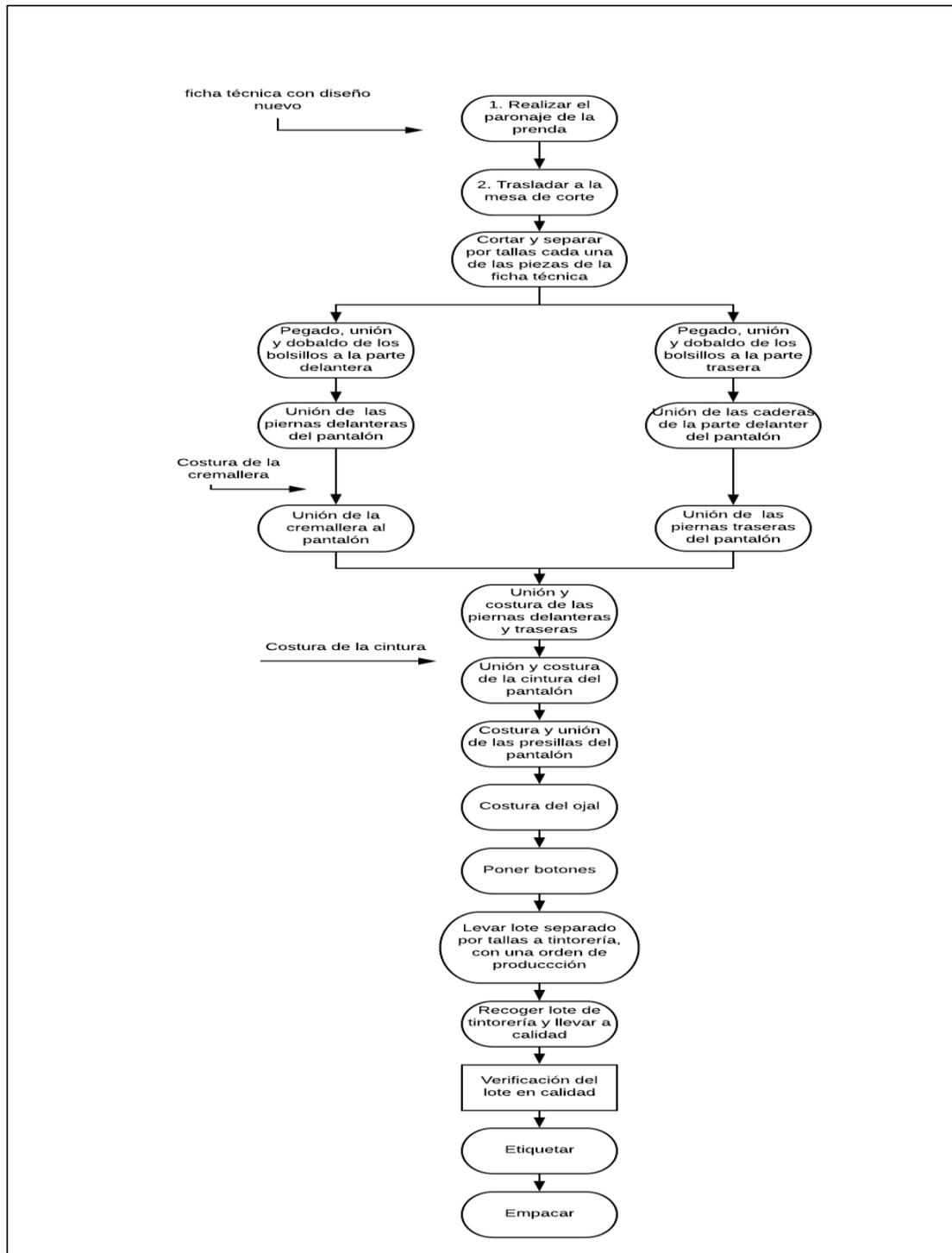
Al recibir los lotes de tintorería, el auxiliar de calidad se encarga de revisar que cada una de las prendas cumpla con los estándares definidos de calidad y requerimientos del cliente, recepciona y almacena las prendas que cumplen con el 100% de los requisitos y las otras prendas se clasifican en lotes que son devueltos según el error al proceso respectivo para poder restaurarse y comercializarse.

Las prendas que cumplen con la totalidad de los requisitos, son almacenadas por tallas y referencias, el auxiliar de inventarios se encarga de entregar los lotes solicitados a la Gerencia quien distribuye a los diferentes puntos de venta y clientes las prendas fabricadas.

6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES

En el Diagrama 3., se grafica el proceso de la elaboración del jean en Inversiones Creamoda S.A.S.

Diagrama 3. Flujograma de creación de un jean.



Fuente: elaboración propia.

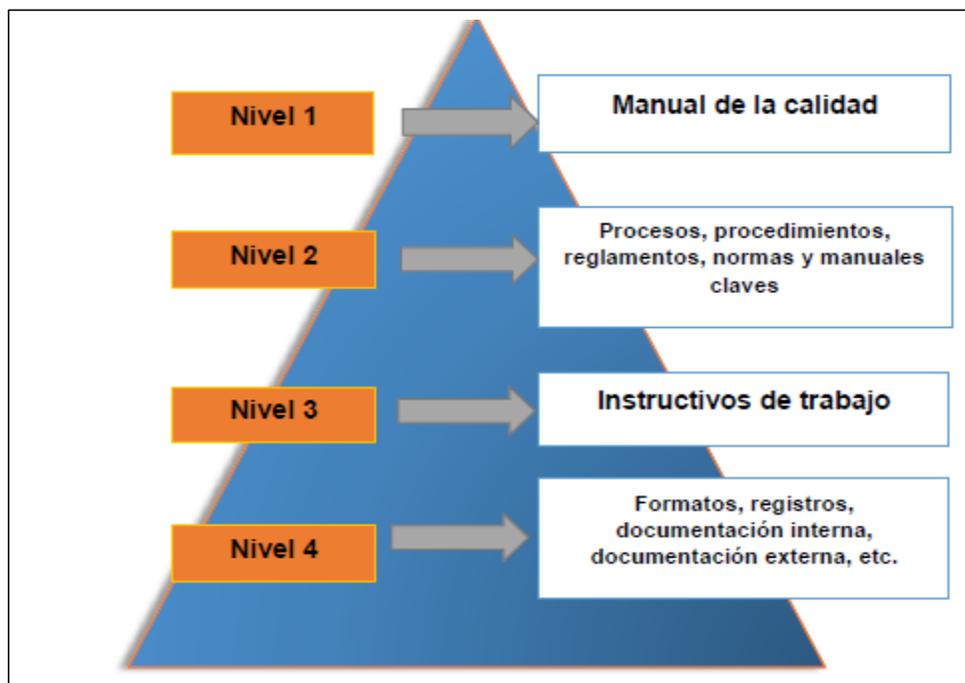
7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con el fin de desarrollar la estructura documental del SGC en Inversiones Creamoda S.A.S., teniendo en cuenta que el país pasa por una situación de emergencia sanitaria, se citó por videoconferencia a los trabajadores, contando con su asistencia según cronogramas internos desarrollados con la Gerencia, se desarrolló el análisis de cada uno de los documentos internos y externos que requiere la compañía, bajo los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

7.1 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En la Figura 1. Pirámide documental del SGC se evidencia la jerarquización de la documentación que debe implementar Inversiones Creamoda S.A.S., teniendo en cuenta los procesos definidos en el mapa de procesos.

Figura 1. Pirámide documental del SGC.



Fuente: implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa INGECROM LTDA.

Con el fin de llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos del SGC en Inversiones Creamoda S.A.S., se especifica en la figura 1, los cuatro (4) niveles jerárquicos que

definen y dan prioridad a la documentación requerida. A continuación se explica más detalladamente:

- Nivel 1: Define el Manual de Calidad que aunque no se considera obligatorio para la organización según la Norma NTC ISO 9001:2015, es necesario ya que especifica procesos, sus interacciones, información de la organización, soportes de los procesos y procedimientos.
- Nivel 2: Define en sí, procedimientos, procesos, reglamentos, normas, que especifican responsables de cada una de las operaciones para los procesos de producción de la compañía.
- Nivel 3: Incluye instructivos de trabajo donde se especifican tareas puntuales asignadas a cargos puntuales.
- Nivel 4: Contempla Formatos, registros, documentación interna, documentación externa, permite tener un orden de la información y permitir evidenciar los resultados obtenidos de las operaciones desarrolladas y cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.2 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad en Inversiones Creamoda S.A.S., es el documento maestro en donde se define la manera de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001: 2015, de allí se derivan diferentes procesos, procedimientos e instructivos, de igual manera, se especifica con claridad lo que la empresa realiza con el objetivo de alcanzar la calidad por medio del SGC. (Ver Anexo 12. Manual de Calidad)

7.3 MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de Funciones de Inversiones Creamoda S.A.S., contempla cada una de las responsabilidades, habilidades, competencias y funciones indispensables para cumplir con efectividad con los cargos definidos en el Organigrama. (Ver Anexo 13. Manual de Funciones)

7.4 CONTROL DE DOCUMENTOS

Se define el procedimiento de control de documentos aplicable para todos los documentos internos y externos de Inversiones Creamoda S.A.S., con el objetivo de establecer los lineamientos bajo los cuales Inversiones Creamoda S.A.S., elaborará, revisará, codificará, administrará, controlará los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Anexo 14. Procedimiento de control de documentos)

7.5 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las entradas que se manejan en el proceso son las no conformidades durante la producción de las prendas de vestir y como salidas, las acciones correctivas, documentadas e implementadas correctamente. (Ver Anexo 15).

7.6 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

En el procedimiento se definen los requisitos que se necesitan para desarrollar las respectivas auditorías, definiendo los pasos para la planificación, documentación, ejecución de las auditorías según los requisitos del SGC, se tienen salidas de mejora continua, solicitudes de mejora, programas, planes, los informes y resultados entregados por el auditor. (Ver Anexo 16).

7.7 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Este procedimiento es aplicado por el personal responsable de los procesos misionales que están relacionados con la satisfacción del cliente y el producto no conforme obtenido durante la producción de prendas de jean para Inversiones Creamoda S.A.S., para el SGC.

Como actividades que se desarrollan en ese proceso está identificar el producto no conforme, investigar las causas y documentarlas, aplicar acciones correctivas pertinentes y verificar los resultados. (Ver Anexo 17).

7.8 EVALUACIÓN, REEVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Con el fin de asegurar una correcta implementación del SGC para Inversiones Creamoda S.A.S., y garantizar que se cumplen los requisitos de calidad de la producción de jeans, se debe generar una calificación y selección adecuada de proveedores. La autora del trabajo propone a la Alta Gerencia realizarla bajo un modelo de calificación de proveedores ponderado.

Por tal motivo se clasificaron en 2 categorías los proveedores que ofrecen productos a la empresa, a continuación se definen:

- Insumos: Todo el material utilizado para complementar el desarrollo de la producción de las prendas de vestir, como botones, cremalleras, hilos.
- Materia prima: Es el material utilizado para la transformación y producción de la prenda de vestir, en el caso de los jeans, sería la tela.

7.8.1 Criterios de evaluación. En compañía de la Alta Gerencia, se definen los criterios con que serán evaluados los proveedores de Inversiones Creamoda S.A.S., se asignará una calificación cuantificable, para poder aplicar el método de evaluación propuesto. (Ver Cuadro 5).

Cuadro 5. Criterios de evaluación para proveedores de Inversiones Creamoda S.A.S.

	Criterio	Descripción de criterio	Porcentaje
C1	Calidad	Los productos deben contar con calidad y la empresa garantizar que el servicio que se presta post venta es confiable.	20%
C2	Puntualidad	Los productos comprados se entregan en el tiempo establecido por las dos partes.	25%
C3	Precio	Los valores son competitivos en el mercado, y sostenibles durante los periodos de tiempo.	25%
C4	Forma de pago	Tiempos, plazos de pago y si se genera de contado o a crédito.	20%
C5	Ubicación geográfica	La empresa se encuentra ubicada en la misma ciudad con el fin de minimizar costos de entrega.	10%

Fuente: elaboración propia.

Como se evidencia en el Cuadro 5., a cada uno de los criterios se les asignó un peso porcentual diferente, según el orden de importancia para Inversiones Creamoda S.A.S.

De igual forma se propone una tabla de calificación para los criterios, entre 1 y 5, donde 1 es la menor y 5 la mayor. Ver Tabla 3.

Tabla 3 . Clasificación de los criterios de calificación.

Criterio	Definición
5	Cumple completamente
4	Cumple aceptablemente
3	Cumple parcialmente
2	Cumple regularmente
1	No cumple

Fuente: elaboración propia

7.8.2 Proveedores de insumos. Con el fin de evaluar a los proveedores de insumos que tiene Inversiones Creamoda S.A.S., junto al Gerente General, se utilizó

el modelo de calificaciones de proveedores ponderado, donde se genera una matriz absoluta con los pesos porcentuales asignados anteriormente y la calificación del proveedor, estos valores se multiplican entre sí, dando como resultado la calificación final.

Se califica cada proveedor con respecto a cada criterio, en la parte superior de la matriz se asignan los pesos porcentuales de cada criterio anteriormente definidos. Ver tabla 4.

Tabla 4. Matriz absoluta de calificación de proveedores insumos (Herrajería).

		Porcentaje				
		20%	25%	25%	20%	10%
Proveedor		C1	C2	C3	C4	C5
P1	ABC Herrajes	4	4	3	3	5
P2	Inzaboton	4	4	5	4	1
P3	IMG	5	5	5	5	1
P4	Quiminet	3	5	3	4	5
P5	Estrada Velásquez	5	5	4	4	5
P6	Surtihilazas	4	4	5	4	5
P7	Texmundo Colombia S.A.S	4	3	4	4	5

Fuente: elaboración propia.

Luego de obtener la matriz absoluta, procedemos a generar la multiplicación de los valores asignados a cada proveedor en cada criterio por los pesos porcentuales, de esta manera se construye la matriz relativa, en la que en la derecha se generan las sumatorias de los resultados obtenidos de la anterior operación, para identificar los proveedores que trabajarían mejor con Inversiones Creamoda S.A.S. Ver tabla 5.

Tabla 5. Matriz relativa de calificación de proveedores insumos.

		20%	25%	25%	20%	10%	
Proveedor		C1	C2	C3	C4	C5	Total
P1	ABC Herrajes	0,80	1,00	0,75	0,60	0,50	3,7
P2	Inzaboton	0,80	1,00	1,25	0,80	0,10	4,0
P3	IMG	1,00	1,25	1,25	1,00	0,10	4,6
P4	Quiminet	0,60	1,25	0,75	0,80	0,50	3,9
P5	Estrada Velásquez	1,00	1,25	1,00	0,80	0,50	4,6
P6	Surtihilazas	0,80	1,00	1,25	0,80	0,50	4,4
P7	Texmundo Colombia S.A.S	0,80	0,75	1,00	0,80	0,50	3,9

Fuente: elaboración propia.

En el ejercicio realizado respecto a los proveedores de insumos, se evaluaron 7 proveedores bajo los mismos criterios, el Gerente General fue quien dio la calificación a cada uno de ellos, se evidencia que dos de ellos sobresalen por su

puntaje más alto, subrayados en color rojo en la matriz relativa. En el caso de IMG, se destacan por su puntualidad y excelentes precios del mercado, de igual forma Estrada Velásquez se destaca por su puntualidad en las entregas programadas y agendadas.

7.8.3 Proveedores de materia prima. Para los proveedores de materias primas, en este caso, telas, se dejan los mismos pesos porcentuales, ya que la Alta Gerencia considera que pueden manejarse de igual forma.

El Gerente General calificó a cada proveedor según el criterio nombrado y se construyó de esta manera la matriz absoluta. Ver Tabla 6.

Tabla 6. Matriz absoluta de calificación de proveedores de materia prima.

		Porcentaje				
		20%	25%	25%	20%	10%
Proveedor		C1	C2	C3	C4	C5
P1	Lafayette	5	4	5	5	5
P2	Coltejer	5	5	5	4	5
P3	Brussi Jeans	5	5	5	4	5
P4	Plus Solutions	5	3	4	5	5
P5	Textiles Sayme	4	4	4	5	5
P6	Poljean	4	5	5	4	5
P7	Induropa Ltda	4	3	3	4	5

Fuente: elaboración propia.

Como anteriormente se realiza de igual forma la matriz relativa para los proveedores de materia prima, se multiplican los valores asignados a cada criterio por los pesos porcentuales, estos resultados se suman y en la columna de total se puede identificar el puntaje obtenido. Ver Tabla 7.

Con los resultados obtenidos de los 7 proveedores evaluados, se destacan 3 de ellos, resaltados con rojo en la matriz relativa de proveedores de materia prima, el primero de ellos es Lafayette, que por sus precios asegura que pueda ejecutarse la producción de una manera más económica garantizando a Inversiones Creamoda S.A.S., disminución de costos, de igual forma Coltejer y Brussi Jenas, pueden garantizar con su puntualidad y buenos precios que se aseguren beneficios para la empresa.

Tabla 7. Matriz relativa de calificación de proveedores de materia prima.

Porcentaje		20%	25%	25%	20%	10%	
Proveedor		C1	C2	C3	C4	C5	Total
P1	Lafayette	1,00	1,00	1,25	1,00	0,50	4,8
P2	Coltejer	1,00	1,25	1,25	0,80	0,50	4,8
P3	Brussi Jeans	1,00	1,25	1,25	0,80	0,50	4,8
P4	Plus Solutions	1,00	0,75	1,00	1,00	0,50	4,3
P5	Textiles Sayme	0,80	1,00	1,00	1,00	0,50	4,3
P6	Poljean	0,80	1,25	1,25	0,80	0,50	4,6
P7	Induropa Ltda	0,80	0,75	0,75	0,80	0,50	3,6

Fuente: elaboración propia.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Para poder controlar, dar seguimiento a cada uno de los objetivos de calidad, medir su cumplimiento y verificar los procesos internos de Inversiones Creamoda S.A.S., se propone un cuadro de control a la Alta Gerencia (Ver Cuadro 6), a continuación se explica cada uno de los detalles de la misma:

- Misión: Describe la misión de Inversiones Creamoda S.A.S.
- Visión: Describe la visión de Inversiones Creamoda S.A.S.
- Política de calidad: Describe la visión de Inversiones Creamoda S.A.S.
- Directrices de la política de calidad: Define el apartado de la política a la cual se le generará un objeto de calidad y el indicador que lo mida.
- Objetivo de calidad: Señala los objetivos de calidad que serán medidos bajo indicadores.
- Proceso: Nombra los procesos en los que se definirán los indicadores, con el fin de generar las mejoras en caso de necesitarlos.
- Fórmula: Expresión numérica que evalúa el objetivo de calidad.
- Meta esperada: Finalidad o propósito que se espera del indicador.
- Meta ambicionada: Finalidad o propósito máximo que se espera del indicador.
- Frecuencia de medición y análisis del indicador: Tiempo en el que se van a medir y analizar los datos del indicador.
- Unidad de medida: Cantidad estandarizada, bajo la cual se va a medir el indicador.
- Responsable de toma de datos: Persona de Inversiones Creamoda S.A.S., encargada de tomar los datos para validar el cumplimiento del indicador.
- Responsable de consolidación: Persona de Inversiones Creamoda S.A.S., encargada de generar el análisis de los datos tomados.
- Fuente de datos: Documento que certifica el cumplimiento del indicador.

Cuadro 6 Cuadro de control de indicador.

											Versión: 01	
CUADRO DE CONTROL											Fecha: 1/05/2020	
MISIÓN											Código: GG-F-01	
Inversiones Creamoda S.A.S., es una empresa dedicada a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir, que a través de una cultura orientada a la mejora continua, satisface las necesidades y exigencias de las mujeres en el mercado.												
VISIÓN												
Seremos reconocidos a nivel nacional como una empresa Colombiana innovadora en: producción, comercialización y distribución de prendas de vestir para dama, aumentando la satisfacción del cliente aumentando la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas, fortaleciendo la calidez y competencias del talento humano, con enfoque en mejoramiento continuo y gestión de riesgo.												
POLÍTICA DE CALIDAD												
En Inversiones Creamoda S.A.S., nos dedicamos a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir principalmente en jean para dama, comprometidos siempre con la excelencia en la producción y calidad de nuestros productos y cumpliendo con los estándares requeridos por nuestros clientes de igual forma buscando siempre la mejora continua en todos los procesos de la organización y el bienestar integral de nuestros colaboradores.												
DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	meta esperada	meta ambicionada	FRECUENCIA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE TOMA DE DATOS	RESPONSABLE DE CONSOLIDACIÓN	FUENTE DE DATOS	
Satisfacer al cliente y partes, mejora continua	Mejorar la oportunidad de aceptación de cliente	Gestión Comercial	FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	Número de veces que regresa a tomar el servicio en el periodo	3	5	Bimestral	ENTERO	ADMINISTRADOR PUNTO DE VENTA	VENDEDOR PUNTO DE VENTA	Asistencia diaria	
	Fortalecer la mejora continua de los procesos.	Gestión de documentación y mejoramiento	Eficacia del Plan de acción de mejora	Promedio de [(# de acciones correctivas o mejora eficaces por proceso / # de acciones planteadas por proceso) x 100]	70%	80%	TRIMESTRAL	%	ASISTENTE DE GERENCIA	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	PLANES DE ACCION DE CADA UNO DE LOS PROCESOS	
		Direccionamiento estratégico	Desempeño de los procesos.	(# de indicadores de desempeño por proceso que cumplan la meta / Total indicadores de desempeño de proceso) x 100	80%	90%	Semestral	%	ASISTENTE DE GERENCIA	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	FICHAS DE CADA INDICADOR PRINCIPAL, MAYOR O DE CONTROL CREADO	
BUSCANDO SATISFACER LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	Aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes	Gestión comercial	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTES	Nº de preguntas de encuesta con calificación mayor o igual a 4 / Nº total de preguntas según encuesta	80%	95%	Anual	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	ENCUESTAS DE SATISFACCION A CLIENTES	
	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	Gestión de compras	PAGOS OPORTUNOS	Nº de facturas pagadas a tiempo en el periodo / Total de facturas aceptadas en el periodo	90%	100%	Trimestral	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	Facturación	
		Gestión de compras	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	No de proveedores revaluados con calificación mayor o igual a 3/Total de proveedores revaluados	70% - 80%	80% - 90%	Cada cuatro meses	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	Evaluación y re evaluación de proveedores	
	Aumentar la rentabilidad organizacional.	Direccionamiento estratégico	RENTABILIDAD	Utilidad Neta / Ventas Netas	25%	30%	TRIMESTRAL	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	ESTADOS FINANCIEROS	
FORTALECER CONTINUAMENTE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los colaboradores	Gestión de talento humano	NIVEL DE DESEMPEÑO	Nº de Colaboradores con resultado mayor a 70% en el periodo / Total de Colaboradores Evaluados en el periodo	70%	90 %	ANUAL	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
			HORAS DE CAPACITACION	Nº de horas de capacitación desarrolladas en el periodo / Total de horas de capacitación programadas en el periodo	80%	95%	Trimestral	%	Gerente General	Asistente de Gerencia	PROGRAMA DE CAPACITACIONES - ASISTENCIA A LA CAPACITACION	

Fuente: elaboración propia.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Documentar cada uno de los procesos que se desarrollan dentro Inversiones Creamoda S.A.S., hace parte fundamental de los requisitos de la implementación del SGC. Por tal motivo, con el fin de garantizar el funcionamiento, mejora continua y mejoramiento del mismo; se considerarán instructivos, listas de chequeo, planes, programas, procedimientos, registros, manuales, etc.

Se acordó con la Gerencia General que se desarrollaran diferentes actividades para la socialización de la documentación, por medio de sensibilizaciones al personal, que se llevarán a cabo a través de videoconferencias debido a la emergencia sanitaria por la cual está pasando el país.

9.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se definirán todas las actividades desarrolladas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Inversiones Creamoda S.A.S.

9.1.1 Control de documentos. Para garantizar el control de documentos, se tuvo una reunión con el Gerente General a través de una videoconferencia por la herramienta Meet, donde se le presentó el procedimiento de control de documentos GC-PR-C1, se socializó con él y la Asistente de Gerencia, quienes se comprometieron a divulgar el procedimiento por medio de los correos electrónicos a todo el personal de la empresa, asignando la responsabilidad a los líderes de proceso de la elaboración de documentos, siguiendo el paso a paso del anteriormente mencionado. (Ver Anexo 18)

De igual forma se divulgó a los líderes de cada proceso por medio de correo electrónico la matriz control de documentos, donde deberán ingresar los documentos creados y actualizados según el proceso a cargo, siempre bajo la autorización de la Asistente de Gerencia, se recordó en el e-mail, que cada documento debe tener su código, fecha de creación del documento, control de cambios y responsables de aprobación.

La matriz también muestra los campos para la versión diligenciar, el nombre del documento, la versión, la fecha, los accesos virtuales y los responsables de los cambios en el documento.

9.1.2 Socialización de la documentación por proceso. Se realizaron las reuniones a través de videoconferencia por la herramienta Meet con cada líder del proceso (Ver Anexo 19), asesorar y aclarar cada una de las dudas en la elaboración de documentación, teniendo en cuenta los cambios y actualización que ya se tenía en cada proceso y la creación de los no existentes. A continuación se describen los procesos con los que se trabajó la documentación para la implementación.

9.1.2.1 Gestión de calidad. A través del correo electrónico se enviaron los documentos realizados de acciones correctivas y preventivas, procedimiento de producto no conforme, manual de calidad, procedimiento de auditorías internas y demás formatos y documentos requeridos para dar cumplimiento a la implementación del SGC según la Norma NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. El Gerente General revisó y aprobó la documentación. (Ver anexo 20).

9.1.2.2 Producción. Por medio de una reunión a través de videoconferencia, con el Supervisor de producción, líder de calidad, líder de terminados y líder de corte, se explicó la forma de diligenciamiento de cada documento, se enfatizó, sobre la importancia de los mismos, para poder eliminar las no conformidades que se encuentren en el proceso, de igual forma se aseguró el acompañamiento a los líderes por parte de la autora del trabajo y la Asistente de Gerencia. (Ver Anexo 21).

9.1.2.3 Compras. En una reunión por videoconferencia junto al Gerente General y Asistente de Gerencia, se expuso el proceso de compras que define la importancia de tener proveedores que suministren materias primas e insumos adecuados para la operación, que cuenten con calidad, sean puntuales, tengan precios competitivos para el mercado, estén ubicados en la ciudad de Bogotá para minimizar costos de entrega, y tengan formas de pago accesibles para Inversiones Creamoda S.A.S., de igual forma el Gerente General aprobó el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, que a través de la metodología de modelo de calificación de proveedores ponderado, elige a los proveedores más aptos. (Ver anexo 22).

9.2 PROPUESTA HECHA A INVERSIONES CREAMODA S.A.S.

Durante las visitas a la empresa se visualizaron diferentes errores en el proceso, por tal motivo en busca de mejoras para la producción, se genera una propuesta al Gerente General de Inversiones Creamoda S.A.S., por parte de la autora del proyecto.

En medio de las visitas, pudo notarse que luego de que las prendas llegan del último proceso de producción, siempre están en desorden por todos los pasillos de la empresa, con el fin de minimizar tiempos en el empaque y embalaje de las prendas y la última revisión de calidad que se realiza en este punto, se propone implementar estantería para la bodega, que se cotizó con la empresa Metálicos Colombia S.A.S. soluciones mobiliarias, el costo del envío e instalación están ya incluidos en la cotización enviada, se considera que el estante adecuado es el Estante metálico liviano con 45 cm de fondo cuenta con 6 entrepaños en calibre 22, graduables para cinco espacios útiles de 35 cms libres, siempre que la distribución se realice equidistante. De igual forma se sugiere que la compra se realice por tres unidades, que serían suficientes para reorganizar los productos finales. (Ver Anexo 23). La

empresa Metálicos Colombia S.A.S. soluciones mobiliarias, asesoró y colaboró con su conocimiento, para escoger el tipo de mueble adecuado, los costos requeridos para implementación de la propuesta se muestran en la Tabla 8.

Tabla 8. Costos de la propuesta implementación de estantería para bodega.

Producto	Precio (Cifra en pesos Colombianos)
Estante metálico cuenta con 6 unidades	\$885.000
Total inversión	\$885.000

Fuente: elaboración propia.

10. AUDITORIA INTERNA

Con el fin de validar el cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos., e identificar los aspectos que deben ser mejorados para alcanzar los objetivos propuestos, se llevará a cabo la auditoría interna en Inversiones Creamoda S.A.S., basados en la norma NTC ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión, que establece el objetivo de la auditoría, los responsables, los recursos, criterios necesarios y procesos que deben seguirse.

10.1 REUNIÓN DE APERTURA

Debido a la emergencia sanitaria por la cual está pasando el país, se citó al Gerente General, Asistente de Gerencia, Supervisor de producción y líderes de cada proceso, el pasado 20 de mayo de 2020 a las 7:00 am a una reunión a través de videoconferencia, para presentar al auditor líder, el alcance de la auditoría, el objetivo, y las observaciones pertinentes. (Ver anexo 24).

10.2 EJECUCIÓN

Para desarrollar la auditoría interna de Inversiones Creamoda S.A.S., se realizó el paso a paso descrito en el Procedimiento de auditorías internas GC-PR-03 (Ver Anexo 16).

10.3 REQUISITOS DEL AUDITOR

Inversiones Creamoda S.A.S., decidió contratar a la Ingeniera Cindy Alejandra Carvajal, que cumple con todos los requisitos de auditor descritos en el procedimiento de auditoría interna, cumple con las competencias técnicas, conocimientos específicos y habilidades descritas en el perfil. (Ver Anexo 25).

10.4 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Luego de 8 horas de auditoría interna a través de videoconferencia, se generó la elaboración del informe de auditoría, donde se describe el objetivo de la auditoría, el alcance, el proceso auditado, el auditor líder y las conclusiones, dando a conocer las observaciones, fortalezas, oportunidades de mejora y los hallazgos de la auditoría. En la auditoría se encontraron 3 no conformidades y 2 oportunidades de mejora. (Ver Anexo 26)

10.5 REUNIÓN DE CIERRE

Con el informe de auditoría, se socializaron los resultados a los líderes de cada proceso y el Gerente General, se acordaron fechas para el cumplimiento de los planes de acción y cada líder se comprometió con la divulgación de la información a sus equipos de trabajo.

10.6 PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de eliminar las causas de las no conformidades, tomándose como referencia, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas GC-PR-04, se desarrolló un plan de acción que se evidencia en el Anexo 27.

11. ESTUDIO FINANCIERO

Se realizó este estudio con el fin de identificar costos y gastos usados en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, analizando los beneficios que se obtienen. Para esto se muestran distintas actividades en las que se utilizaron recursos económicos para dicha implementación.

11.1 PRESUPUESTO DE INVERSIONES

Se muestran los costos, gastos e inversiones que se generaron durante la implementación del SGC en diferentes actividades descritas a continuación. Ver Tabla 9.

Tabla 9. Costos y gastos de la implementación del SGC (Cifras en pesos Colombianos)

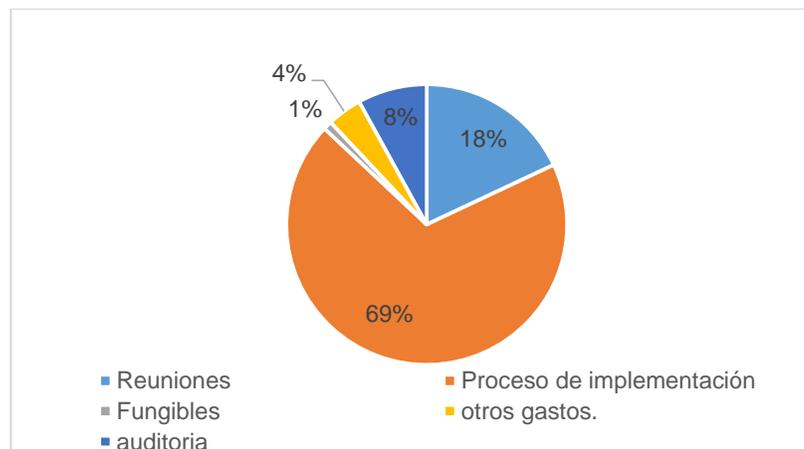
ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR	SUBTOTAL
REUNIONES				
Sensibilización del marco estratégico	1	Capacitador	50.000	50.000
Personal en la sensibilización	11	Trabajadores	48.000	528.000
Capacitador en la formación	1	Capacitador	120.000	120.000
Personal en la formación	11	Trabajadores	48.000	528.000
Impresiones de formación	15	Folletos	200	3.000
TOTAL COSTOS				1.229.000
PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN				
Diagnóstico del SGC	20	Horas	40.000	800.000
Propuesta estantería	1	Unidad		885.000
Diagnóstico del SGC- papelería			15.000	15.000
marco estratégico – papelería			10.000	10.000
Descripción del proceso productivo	24	Horas	40.000	960.000
Estructura documental-revisión	30	Horas	40.000	1.200.000
Estructura documental-papelería			20.000	20.000
Desarrollo indicadores – revisión	15	Horas	40.000	600.000
NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad	1	Unidad	30.000	30.000
Fundamentos y vocabulario	1	Unidad	35.000	35.000
Asesoría	5	Horas	55.000	275.000
TOTAL COSTOS				4.830.000
Fungibles				
Resmas de papel	2	Unidad	10.500	21.000
Esferos	4	Unidad	800	3.200
Ganchos	6	Unidad	700	4.200
Carpetas	3	Unidad	1.000	3.000
TOTAL COSTOS				31.400
OTROS GASTOS				
Transportes a empresa.	120	Pasajes	2.400	288.000
TOTAL COSTOS				288.000
AUDITORIA				
	8	Horas		1.095.000
TOTAL:				7.473.400

Fuente: elaboración propia

- Reuniones: Se relaciona con todo tipo de formaciones, capacitaciones, sensibilizaciones y los gastos que generaron estas.
- Proceso de implementación: Todas las actividades desarrolladas por la autora del trabajo e inversiones crea moda, desde el diagnóstico hasta la auditoria interna.
- Fungibles: Materiales usados durante la implementación, material de oficina.
- Otros gastos: Gastos económicos que hizo la estudiante para el desarrollo e implementación del sistema de gestión.
- Auditoria interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.⁵

En el Gráfico 3 se muestra el porcentaje de inversión en cada una de las categorías en las cuales se profundizo para la

Gráfico 3. Porcentaje de inversión.



Fuente: elaboración propia.

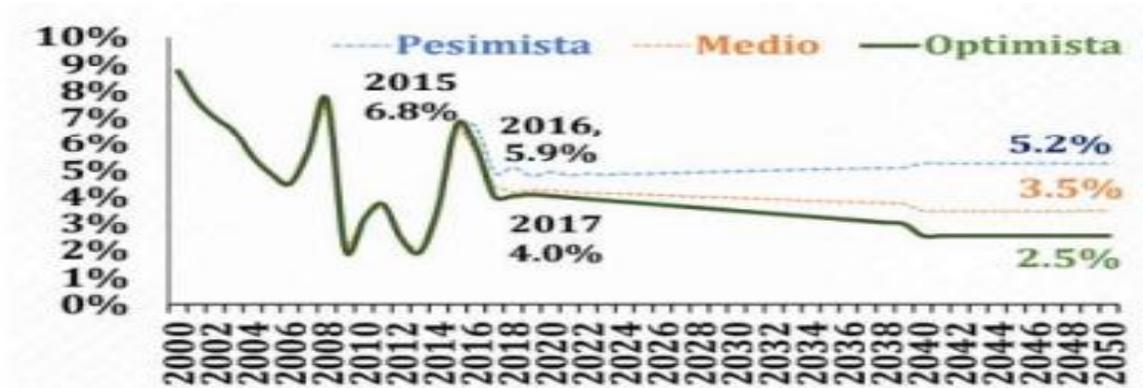
El porcentaje más alto de inversión corresponde al proceso de implementación del SGC que tiene el 46% equivalente a \$7.473.400 COP.

⁵ NORMA INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, ISO 9000. [en línea] Cuarta edición. septiembre del 2015. [consultado en 12 de febrero]. Disponible en : <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

11.2 COSTOS DE CALIDAD

Con el fin proyectar los costos de calidad, se tiene en cuenta el Índice de Precios al Consumidor (IPC) proyectado desde el año 2020 hasta el 2026, para determinar los cambios en los precios que se presentan en dicho período de tiempo. Ver Gráfico 4.

Gráfico 4. IPC proyectado.



Fuente: UPME. Colombia, economía mundial y energía. Coyuntura actual y mirada al 2050: cientos de cambio, un mundo distinto. El desafío de reinventarse [Sitio web]. Bogotá. D.C. 03 marzo. 2016. O. 16. [Citado 26 Mayo, 2019]. Archivo en pdf, Disponible en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbW FpbnpbmdlbmlcmhZmluYW5jaWVvYTlwMDB8Z3g6Mzc4MzgzMDky NDU1MDMwMQ>

Los costos de calidad son aquellos en que se incurre para la implementación del SGC, como base para su proyección se toma el IPC promedio que en la gráfica se identifica con el color naranja, es del %3,50. Ver Cuadro 6.

Los costos de implementación solo pueden identificarse en el primer año ya que esta inversión únicamente debe generarse una vez, por tal motivo el primer año aumenta el total de manera considerable, en el año 2020 se disminuye y empiezan aumentar de manera controlada.

11.3 COSTOS DE NO CALIDAD

Los costos definidos como de no calidad, son los que se generan cuando en la producción del servicio se tiene algún error, llamado marra, defectuoso o que no sirva como producto final, también son los reprocesos que se generan por no cumplimiento de la ficha técnica de un proceso a otro, desperdicios por malos cortes de retazo o devoluciones por imperfectos.

Cuadro 6. Proyección de los costos de calidad.

COSTOS DE CALIDAD	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Auditoría	1.095.000	1.133.325	1.172.991	1.214.046	1.256.538	1.300.517
Capacitaciones	1.229.000	1.272.015	1.316.536	1.362.614	1.410.306	1.459.666
Implementación del SGC	4.830.000					
TOTAL	7.154.000	2.405.340	2.489.527	2.576.660	2.666.843	2.760.183

Fuente: elaboración propia basado en MARÍN L. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA L&M INGENIEROS CONSULTORES S.A.S. DE BOGOTÁ, D.C. [En línea]. Fundación Universidad de América. Bogotá, Colombia: 2019. [Consultado el 25 de Mayo del 2020] Disponible en: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7537/1/3122753-2019-2-II.pdf>

Inversiones Creamoda S.A.S., no tiene estos costos calculados, por lo que se brindó un estimado, con este valor se proyectó para los siguientes 5 años basados en el IPC. Ver Cuadro 7.

Cuadro 7. Costos de no calidad.

COSTOS DE NO CALIDAD	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desperdicios de cortes de retazos	1.115.000	1.115.000	1.154.025	1.194.416	1.236.220	1.279.488
Devolución por imperfectos	3.077.000	3.077.000	3.184.695	3.296.159	3.411.525	3.530.928
Reproceso	88.730.000	88.730.000	91.835.550	95.049.794	98.376.537	101.819.716
Total	92.922.000	92.922.000	96.174.270	99.540.369	103.024.282	106.630.132

Fuente: elaboración propia

11.4 INDICADORES DE ESTUDIO FINANCIERO

Los indicadores financieros se usan, con el fin de calcular la rentabilidad del proyecto para la empresa.

11.4.1 Flujo de caja sin implementación. En el Cuadro 8., se presenta la proyección del flujo de caja sin implementación, se proyecta la información hasta el año 2025, sin costos de calidad y no calidad.

Cuadro 8. Flujo de caja sin implementación.

Flujo de caja	2020	2021	2022	2022	2023	2024
Ingresos totales	443.650.000	459.177.750	475.248.971	491.882.685	509.098.579	526.917.030
Costos de producción	358.780.000	371.337.300	384.334.106	397.785.799	411.708.302	426.118.093
Total utilidades	84.870.000	87.840.450	90.914.866	94.096.886	97.390.277	100.798.937

Fuente: elaboración propia.

11.4.2 Flujo de caja con la implementación. Inversiones Creamoda S.A.S., cuenta con los recursos económicos para implementar el SGC teniendo en cuenta que año tras años deberán realizarse mantenimientos del mismo, el Gerente General brindó los datos de sus ingresos y costos de producción para el desarrollo del proyecto y la ejecución del Flujo de Caja con implementación, los ingresos se aumentaron en un 5% que es lo que se esperaría con el proyecto aumente de manera anual. Ver Cuadro 9.

Cuadro 9. Proyección utilidades con implementación.

Flujo de caja	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos totales	443.650.000	459.177.750	475.248.971	491.882.685	509.098.579	526.917.030
Costos de producción	358.780.000	371.337.300	384.334.106	397.785.799	411.708.302	426.118.093
Costos de calidad	7.154.000	2.405.340	2.489.527	2.576.660	2.666.843	2.760.183
Costos de no calidad	92.922.000	92.922.000	96.174.270	99.540.369	103.024.282	106.630.132
Total utilidades	170.638.000	178.357.110	184.599.609	191.060.595	197.747.716	204.668.886

Fuente: elaboración propia.

Fórmula 2. Tasa TIO.

$$TIO = \left((1 + DTF) * (1 + IPC2020) * (1 + TI) - 1 \right) * 100$$

Fuente: CRISTANCHO JUJA, Oscar Mauricio, CARRION TORRES, Johan Sebastián. Implementación del Sistema de gestión de la calidad basado en

la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa INGECROM LTDA. En:
Repositorio institucional universidad América. Febrero, 2018. P.90

Entonces,

$$TIO = ((1 + 0,043)(1 + 0,035)(1 + 0,010)) - 1) * 100 = 9,03\%$$

11.4.3 Tasa Interna de Oportunidad (TIO). Se define la rentabilidad del proyecto con este indicador. En el Cuadro 10, se encuentran los datos para hallar el indicador.

Cuadro 10. Datos para calcular la TIO.

TASA INTERNA DE OPORTUNIDAD (TIO)	
DTF Mayo 2020	4,36%
Tasa del IPC	3,50%
Tasa del inversionista	10%

Fuente: BANCO DE LA REPÚBLICA, “Tasas de captación semanales y mensuales”. {En línea}. {2019} disponible en: (<http://www.banrep.gov.co/es/tasascaptacion-semanales-y-mensuales>)

11.4.4 Costo Anual Uniforme Equivalente (CAUE). Es un indicador utilizado en la evaluación de proyectos e inversión y corresponde a todos los ingresos y desembolsos convertidos en una cantidad anual uniforme equivalente que es la misma cada período.⁶ Para calcularlo debemos primero determinar la VPN del CAUE que se halla por medio de la Fórmula 3.

Fórmula 3. VPN CAUE

$$VPN_{CAUE} = P + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FNE_n}{(1+i)^n}$$

Fuente: ÁLVAREZ VEGA Penélope, “Métodos del CAUE”. {En línea}. {7 de mayo del 2017} disponible en: (<https://www.slideshare.net/samantharisa/mtodosdel-caue>)

El CAUE se calcula con la Fórmula 4.

Fórmula 4. Costo Anual Uniforme Equivalente CAUE

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

Fuente: ÁLVAREZ VEGA Penélope, “Métodos del CAUE”. {En línea}. {7 de mayo del 2017} disponible en: (<https://www.slideshare.net/samantharisa/mtodosdel-caue>)

11.4.4.1 CAUE con implementación. Se reemplazan los valores obtenidos del flujo de caja con implementación en las fórmulas anteriormente expuestas, teniendo en cuenta que *i* representa la TIO.

⁶ GESTIONA MUNDO. Caue. Revista [en línea] Perú, Publicación: 31 de julio de 2014[consultado en: 27 de Mayo de 2020] Disponible en: <http://gestionamundo.blogspot.com/2014/07/caue.html>

$$VPN = -170.638.000 + \frac{178.357.110}{(1+i)^1} + \frac{184.599.609}{(1+i)^2} + \frac{191.060.595}{(1+i)^3} + \frac{197.747.716}{(1+i)^4} + \frac{204.668.886}{(1+i)^5} = \$ 909.696.918$$

Con el dato de la VPN, procedemos a reemplazar el la fórmula del CAUE.

Entonces,

$$CAUE = \$ 909.696.918 \times \frac{(1+i)^5 x i}{(1+i)^5 - i} = \$136.874.217$$

Los pagos se realizarán de manera equitativa durante los 5 años.

11.4.4.2 CAUE sin implementación. Se reemplazan los valores obtenidos del flujo de caja sin implementación en las fórmulas anteriormente expuestas, teniendo en cuenta que i representa la TIO.

$$VPN = 84.870.000 + \frac{87.840.450}{(1+i)^1} + \frac{90.914.866}{(1+i)^2} + \frac{94.096.886}{(1+i)^3} + \frac{97.390.277}{(1+i)^4} + \frac{100.798.937}{(1+i)^5} = \$279.114.749$$

Con el dato de la VPN, procedemos a reemplazar el la fórmula del CAUE.

Entonces,

$$CAUE = \$ 279.114.749 \times \frac{(1+i)^5 x i}{(1+i)^5 - i} = \$41.968.365$$

Los pagos se realizarán de manera equitativa durante los 5 años.

12. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico junto al gerente general de la empresa por medio de una matriz que permite identificar el cumplimiento porcentual de la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, la cual arrojó como resultado un bajo grado de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.
- Se diseñó y difundió el marco estratégico de Inversiones Creamoda S.A.S., analizando las necesidades de la misma, y enfocado a los nuevos procesos, pues no se contaba en el momento con la estructura de un marco estratégico, el cual fue aprobado por la alta dirección.
- Se establecieron fechas para el cumplimiento de objetivos, asignando roles y responsabilidades a los miembros del comité de calidad para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad en Inversiones Creamoda S.A.S.
- Se realizó una sensibilización al personal sobre la importancia de la implementación del SGC en la empresa explicando los beneficios que conlleva el desarrollo de esta, así mismo dar conocimiento del marco estratégico y el compromiso que se debe tener para el cumplimiento de este.
- Se desarrolló una formación dirigida por el Ingeniero Industrial Sergio Llanes acerca de la norma NTC ISO 9001:2015, y todo su contenido explicando los beneficios por medio de folletos informativos, en la cual se evaluó a cada uno de los asistentes sobre el conocimiento de la norma.
- Se describieron los procesos productivos de Inversiones Creamoda S.A.S (diseño, corte, ensamble, tintorería y secado), desarrollando con ayuda del comité de calidad y los trabajadores la estructura documental del sistema de gestión de calidad de Inversiones Creamoda S.A.S teniendo en cuenta manuales, procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y registros.
- Se establecieron indicadores de gestión para los procesos internos de Inversiones Creamoda S.A.S con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos de calidad y las metas establecidas.
- Para la implementación se desarrollaron video conferencias con los líderes de procesos, la gerencia general y trabajadores de los procesos productivos.

Garantizando desde el comité de calidad que se cumplan los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

- Se llevó a cabo la auditoria interna al proceso de producción dirigida por la ingeniera Cindy Alejandra Carvajal a través de video conferencias, obteniendo como resultado tres no conformidades y dos oportunidades de mejora para los cuales se propuso un plan de acción a Inversiones Creamoda S.A.S., con un porcentaje de cumplimiento del 90%.

13.RECOMENDACIONES

- Generar un mantenimiento y seguimiento al SGC, por medio de la matriz diagnóstica, para validar el cumplimiento y no cumplimiento de los requisitos de la norma.
- Realizar el plan de acciones propuesto, para buscar la certificación del SGC.
- En los estados de resultados anuales incluir los costos requeridos para el mantenimiento del SGC.
- Generar las actualizaciones de la documentación, de acuerdo a los cambios en los procesos, y validando siempre el documento de control de procesos.
- Validar el cumplimiento mensual de los indicadores de gestión propuestos para cada área.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ VEGA Penélope, “Métodos del CAUE”. {En línea}. {7 de mayo del 2017} disponible en: (<https://www.slideshare.net/samantharisa/mtodosdel-caue>)

BANCO DE LA REPÚBLICA, “Tasas de captación semanales y mensuales”. {En línea}. {2019} disponible en: (<http://www.banrep.gov.co/es/tasascaptacion-semanales-y-mensuales>)

BEHAR R, PERE G. Tablas estadísticas. [en línea]. Libro. Versión 1.0, Colombia: 2002 [consultado 19, octubre]. Disponible en: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/252637/mod_resource/content/0/Tablas_estadisticas_con_comentarios.p

CARRION J, CRISTANCHO O. Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Ingecrom LTDA. [en línea]. Tesis. Fundación universidad de América. Bogotá, Colombia: 2018 [consultado en 19, octubre]. Disponible en : <file:///C:/Users/Jose%20Luis/Downloads/3122712-2018-1-II.pdf>

GESTIONA MUNDO. Caue. Revista [en línea] Perú, Publicación: 31 de julio de 2014[consultado en: 27 de Mayo de 2020] Disponible en: <http://gestionamundo.blogspot.com/2014/07/caue.html>

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

_____. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015. ICONTEC. 33 p. [consultado 4, junio 2019]. [en línea] Disponible en: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

_____. Compendio de normas para trabajos escritos. NTC – 1486 – 6166, Bogotá D.C.: El instituto, 2018. ISBN 9789588585673

_____. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. GTC ISO/TR 10013. Bogotá D.C. 2012.

_____. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá D.C.: 2020, NTC ISO 19011.

_____. Sistemas de gestión de calidad: Requisitos. Cuarta actualización. Bogotá. D.C.: ICONTEC, 2015. 47 p. ISO 9001:2015.

_____. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Segunda actualización. Bogotá. D.C.: ICONTEC, 2015. 67 p. ISO 9000:2015.

_____. Vocabulario. Segunda actualización. Bogotá. D.C.: ICONTEC, 2000. NTC ISO 8402:2000

MORILLAS A. Muestreo en poblaciones finitas. [en línea]. Documento de investigación. [consultado 16, septiembre 2019]. Disponible en: file:///C:/Users/Jose%20Luis/Downloads/Apuntes_Muestreo.pdf

NORMA INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, ISO 9000. [en línea] Cuarta edición. septiembre del 2015. [consultado en 12 de febrero]. Disponible en : <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

MARÍN L. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA L&M INGENIEROS CONSULTORES S.A.S. DE BOGOTÁ, D.C. Tesis [En línea]. Fundación Universidad de América. Bogotá, Colombia: 2019. [Consultado el 25 de Mayo del 2020] Disponible en: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7537/1/3122753-2019-2-II.pdf>

UPME. Colombia, economía mundial y energía. Coyuntura actual y mirada al 2050: cientos de cambio, un mundo distinto. El desafío de reinventarse [Sitio web]. Bogotá. D.C. 03 marzo. 2016. O. 16. [Citado 26 Mayo, 2019]. Archivo en pdf, Disponible en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxpbnmlbmlcmlhZmluYW5jaWVvYyYTIwMDB8Z3g6Mzc4MzgZMDkyNDU1MDMwMQ>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		

4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				3	
---	--	--	--	--	---	--

4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Primer Párrafo

Se tiene determinado el alcance según:

Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.

Debe estar documentado y disponible.

5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión				0

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	5	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		15%			

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
---	---	----	--	--	--

5.1.2 Enfoque al cliente

2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10			
---	--	----	--	--	--

3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		20	5	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		47%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					

1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medio ambientales y de infraestructura)	5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	5		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	5		
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	5		
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	5		
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	5		

7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		10	30	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		43%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		10		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			

13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	10			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	10			
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	10			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5	3	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					

25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10			
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	10			
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	10			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	10			
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10			
35	Se conserva información documentada de estas actividades	10			
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		

38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	5		
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	5		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	5		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		

53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		5		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		5		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		

67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		290	175	39	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		64%			

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION				
9.1.1 Generalidades				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.		3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			0
9.1.2 Satisfacción del cliente				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10		
9.1.3 Análisis y evaluación				
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5	
9.2 AUDITORIA INTERNA				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5	

14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	10			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5		
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		5		
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0

29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		80	40	18	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		46%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		10		

SUBTOTAL				10	25	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				45%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD							
NUMERAL DE LA NORMA				% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				15%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO				47%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION				12%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO				43%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN				64%		MEJORAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				46%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA				45%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION				39%			
Calificación global en la Gestión de Calidad				BAJO			

ANEXO 2.

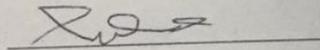
CARTA DE APROBACIÓN

Bogotá D.C., Mayo 24 del 2020

STYLE

INVERSIONES CREAMODA S.A.S.
Gerencia General
Asunto: Aprobación de la planeación estratégica de la organización.

Dando cumplimiento a los objetivos establecidos para el desarrollo del trabajo de grado que tiene como finalidad la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015, se estableció en el capítulo 3 del documento y en el alcance del sistema de gestión la propuesta más apropiada para la plataforma estratégica de la organización compuesta por el organigrama, misión, visión, valores organizacionales, política de calidad, objetivos de gestión y mapa de procesos, generados por análisis junto con los líderes de las procesos, observación y entrevistas realizadas a los colaboradores; dando cumplimiento a los requerimientos de los apartados 5.2, 5.3 y 6.2 de la norma.



Nestor Daza Rengifo.
Gerente General.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S
Carrera 72 I #37C – 37 SUR
TEL: 7026405
Bogotá, Colombia.

ANEXO 3.

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

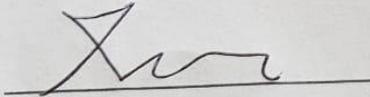
STYLE
S U T Y U L E

**COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Alta Dirección de Inversiones Creamoda S.A.S, se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en cumplimiento con la NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Inversiones Creamoda S.A.S tiene claro que debe trabajar en la mejora continua de los procesos, la mejora del talento humano con el fin de posicionarse en el mercado Nacional e Internacional, siempre buscando la satisfacción total del cliente y la acreditación de Alta Calidad.

Nos comprometemos a extender la información con toda la organización con el fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas.



Nestor Daza Rengifo.
Gerente General.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S
Carrera 72 I #37C – 37 SUR
TEL: 7026405
Bogotá, Colombia

ANEXO 4.

ACTA DE CONFORMIDAD DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA IMPLEMENTACIÓN.

	ACTA DE CONFORMIDAD DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA IMPLEMENTACIÓN	Versión: 1
		Fecha: 26/09/2019

En las instalaciones de Inversiones Creamoda S.A.S., se reunieron el Gerente General, el supervisor de producción, la Asistente de Gerencia y la autora del proyecto, para aprobar la responsabilidad de la dirección en la planeación del sistema de gestión de la calidad a realizarse en el 2019.

	Nombre
Gerente General	NESTOR DAZA RENGIFO
Supervisor de Producción	SEBASTIAN AROCA
Asistente de Gerencia	STFEANY PINILLA
Autora del proyecto	EIMY TATIANA MONTENEGRO RIVERO

A las 9:30 am del 28 de Septiembre, se inició la reunión con la Alta Gerencia y la autora del proyecto con el fin de definir los coordinadores de calidad y el director de calidad para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 que se empezará a llevar a cabo a partir del cronograma propuesto, además se les confiere la responsabilidad para:

- Motivar al personal para la correcta implementación y control documental del Sistema de Gestión.
- Sensibilizar y formar al personal en la importancia del Sistema de Gestión.
- Asegurar los requisitos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión.
- Disponer de la documentación actualizada del Sistema de Gestión.
- Cumplir con los objetivos establecidos para la implementación del Sistema de Gestión.
- Buscar oportunidades de mejora en los factores internos y externos de la compañía.
- Generar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas y las no conformidades que se detecten.
- Prevenir las no conformidades con información documentada según la Norma ISO 9001:2015.
- Generar los programas de auditoría interna necesarios para garantizar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión.

Se define que el comité de calidad se reunirá 2 veces por año, con el fin de exponer los objetivos y metas propuestas y alcanzadas, planes de acción para las oportunidades de mejora. Durante estas reuniones se tratarán temas como informes del estado de cada proceso, toma de decisiones que requieran ser consultadas para su divulgación.

De igual forma se define que algunos de los temas a tratar con toda la organización, podrán ser, sugerencias del personal para el mejoramiento de los procesos, divulgación de acciones correctivas y preventivas, y planeación de las actividades.

Junto a la Alta dirección se establecieron las actividades, tiempo y responsables para el desarrollo del SGC, teniendo en cuenta que se desarrollará en 4 meses (Febrero, Marzo, Abril y Mayo), dando cumplimiento con las fechas y brindando resultados a la organización.

AÑO	2020													RESPONSABLES
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO	
MES / SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
1. Diagnostico de la organización	■	■												Autora del proyecto
2. Marco estratégico de la organización			■											Autora del proyecto - Alta diección
3. Descripción del proceso productivo				■	■									Comité de calidad
4. Planificación del SGC						■								Autora del proyecto - Alta diección
5. Sensibilización del personal							■							Autora del proyecto - Alta diección
6. Formación del personal								■						Formador - Alta diección
7. Estructura documental							■	■	■	■				Comité de calidad
8. Desarrollo de indicadores de Gestión										■				Autora del proyecto
9. Implementación del SGC											■			Toda la organización
10. Establecer un plan de auditorías internas												■		Autora del proyecto
11. Elaboración de planes de acción													■	Comité de calidad

Se designó al Gerente General el Sr. Nestor Daza Rengifo como Director de Calidad, a Eimy Tatiana Montenegro Rivero, y el Supervisor de producción como coordinadores de calidad.

La reunión finaliza a las 12:30 m y para constancia firman los directos responsables del SGC en Inversiones Creamoda S.A.S

ANEXO 5.

DIAPOSITIVAS DE SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL

¿Qué es la
Norma NTC
ISO 9001:2015?

Norma Internacional que proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los Sistemas de Gestión.

„ST.YLE.

Misión

Inversiones Creamoda S.A.S., es una empresa dedicada a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir, que a través de una cultura orientada a la mejora continua, satisface las necesidades y exigencias de las mujeres en el mercado nacional e internacional, brindando un servicio de calidad.

Visión

Ser la empresa líder en el mercado Nacional e Internacional reconocida por la innovación, producción, comercialización y distribución de prendas de vestir para dama.

Objetivos de calidad

#	Objetivo	Meta
1	Definir planes de acción y procedimientos para los riesgos inmersos en los procesos, con el fin de mitigar y prevenir futuros	Implementar toda la información documental requerida por el sistema
2	Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, con servicio y productos de calidad	El 90% de las calificaciones deben ser mayores a 4
3	Asegurar el mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales	Lograr la certificación de los Sistemas de Gestión que se vayan
4	Sensibilizar, formar y capacitar al personal en la importancia de la implementación de los SIG	Realizar todas las capacitaciones programadas de manera
5	Optimizar los procesos de producción a través de inspecciones visuales por parte del encargado del Sistema	Disminuir en un 5% las no conformidades del producto final



Política de calidad

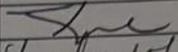
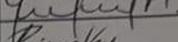
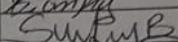
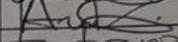
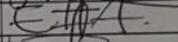
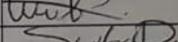
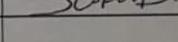
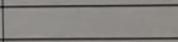
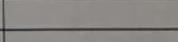
En Inversiones Creamoda S.A.S., nos dedicamos a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir principalmente en jean para dama, comprometidos siempre con:

1. La excelencia en la producción y calidad de nuestros productos minimizando los impactos al medio ambiente y los riesgos asociados a los procesos.
2. Buscar siempre la satisfacción del cliente cumpliendo con los más altos estándares de calidad.
3. La mejora continua en todos los procesos de la organización.
4. Formar al personal en la implementación de los sistemas de gestión, requisitos legales y ambientales necesarios.
5. El bienestar integral de nuestros colaboradores.



ANEXO 6.

CONTROL DE ASISTENCIA DE SENSIBILIZACIÓN.

		CONTROL DE ASISTENCIA	
		Versión: 01	
		Fecha: 20/09/2020	
		Código: GC-RH-02	
CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO		Sensibilización	
FECHA		10/09/2019	
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Nelson daza	Gerente General		
Estefany pinilla	Asistente Gerente General		
Bianca Mercado	Lider de corte		
Sebastian Aroca	SUPERVISOR P.		
Jose Roldan	DISERTADOR		
Arnaldo Garcia	Lider de terminados		
Tatiana Ontenaga			
Johanna M	Lideres Marketing		
José Bustos	Administrador de venta		
Emanuel Areilla	Operario Taguara Plana.		
Gerardo Guzman	Analista de Inventario.		
STEFANNY DIAZ.	LIDER DE CALIDAD		

ANEXO 7.

HOJA DE VIDA DEL INGENIERO.



Sergio Llanes Velásquez

EXPERIENCIA LABORAL

PERFIL

Especialista en Gerencia de Mercado Estratégico y profesional en Ingeniería Industrial con más de 6 años de trayectoria diseñando, proponiendo y ejecutando proyectos e innovaciones en procesos productivos, administrativos y comerciales; garantizando alineación estratégica, eficiencia en procesos, ejecución de presupuestos y mitigación o eliminación de riesgos de operación.

Identificado por liderar y participar activamente en equipos interdisciplinados para la consecución de resultados o cumplimiento de metas. Fortaleza en capacitación y desarrollo de equipos de trabajo competitivos, asegurando la sostenibilidad de mejoramientos en el tiempo y buenas prácticas de operación basado en User Experience.

Experiencia y capacidad en:

- Diseño de experiencias de clientes.
- Evaluación económica de proyectos.
- Construcción de requerimientos tecnológicos e infraestructura; además de la implementación de nuevos softwares.
- Análisis de cargos y estructuras organizacionales.
- Mapeo y documentación de procesos, actividades y funciones.
- Implementación de metodologías de trabajo eficientes.
- Diseño de estrategias para satisfacer a usuarios y consumidores.

Alto nivel de confiabilidad y de compromiso a obtención de logros y cumplimiento de resultados.

Ingeniero de Procesos – Lafayette SAS (Grupo empresarial), Bogotá Enero 2014 – Actualmente

Consultor, gestor y diseñador de servicios, optimizaciones e innovaciones en los procesos, proyectos y experimentos de la compañía, buscando la ejecución de la estrategia con foco a mejora del servicio, calidad y propuesta de valor para que la experiencia de nuestros clientes sea la mejor.

LOGROS:

- Implementación de Centros de Distribución y Atención comercial a clientes a nivel nacional e internacional consiguiendo la fidelización, optimización en los tiempos de respuesta y aumento de satisfacción por parte de los usuarios.
- Diseño e implementación de softwares de mejorar de los procesos, depurando actividades que no agregan valor y liberando tiempo de trabajo a los equipos de trabajo.
- Más de 50 proyectos cumplidos en procesos productivos y comerciales los cuales han conseguido entre otros: implementaciones de normas internacionales de calidad, recuperación de más de 100.000 \$USD en el inventario, reducción del 50% de tiempos de alistamiento, cumpliendo por 10 trimestres consecutivos las metas de Bonificación Estratégica de la compañía, incluyendo la satisfacción a usuarios.
- Implementación de servicios comerciales como la ampliación de sucursales de pago alternativas con más de 30.000 nuevos puntos de pago a lo largo de la geografía colombiana.

Competencias adquiridas:

Conocimiento y aplicación en campo de Lean Manufacturing, diseño de mapas de valor, requerimientos tecnológicos internos/externos y herramientas para el mejoramiento de procesos productivos/administrativos y metodologías de innovación.

Consultor de mejora continua – Ábako, Bogotá Septiembre 2018 – Diciembre 2018

Orientador de mejora continua de la organización; diseñando y estableciendo las políticas, procesos y metodologías de trabajo de la mano de los CEO para mantenerse en el mercado como una empresa competitiva.

Diseño e implementación de software para la administración, seguimiento y gestión de los proyectos (producto de la empresa); estableciendo metodologías de Gestión del conocimiento.

Practicante de Procesos – Lafayette SAS, Bogotá Julio 2013 – Enero 2014

LOGROS:

- Contratación directa con la empresa.
- Responsable de proyectos de inversión.

Sergio Llanes Velásquez

EDUCACIÓN

- **SCRUM – Master.**

CCTI - Consultoría en Tecnología

- **Especialización Gerencia de Mercadeo Estratégico 2018.**

Universidad Piloto de Colombia

Desarrollo de competencias para la Gerencia de marca, diseño de productos y servicios, mejoramiento de procesos comerciales, interpretación y apertura de mercado, diseño de campañas de Marketing Digital, formulación y ejecución de estrategias y formación de equipos competitivos.

- **Seminario de Investigación en Gerencia Efectiva de Servicios 2017**

Adquisición de herramientas para el diseño, innovación y evaluación de servicios comerciales; entre ellas: Design Thinking, Canvas, Comunicación & Branding buscando fidelización y potencialización de la experiencia de clientes.

- **Ingeniería Industrial 2016**

Universidad Autónoma de Colombia

Capaz de crear y mejorar procesos y servicios de acuerdo a las necesidades de la globalización y objetivos de la empresa; generando soluciones con visión integral, optimización de la calidad, productividad y competitividad.

Trabajo de grado: Diseño de la propuesta para la implementación de un SIGC HSEQ en Industrial Nacional de Tapizados INTAP.

SKILL

CAPACIDAD
DE ANALISIS



ATENCIÓN Y
SERVICIO



COMUNICACIÓN



TRABAJO EN
EQUIPO



CONTACTO

☎ (+57) 311 473 9088

📠 (+571) 412 23 55

✉ ing.sergio.llanes@gmail.com

👤 Sergio Llanes Velásquez

📍 Cra. 80C Bis #12-28, Bogotá

Microsoft Visio

Office

Project

SIT innovation -
systematic
inventive thinking

Lean Manufacturing

Mapas de valor

Indicadores de gestión

Desing thinking

ANEXO 8.

REGISTRO ASISTENCIA FORMACIÓN.

		CONTROL DE ASISTENCIA	
		Versión: 01	
CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO		Fecha: 20/09/2020	
FECHA		Código: GC-RH-02	
NOMBRE		CARGO	FIRMA
Nilton doza		Gerente General	[Firma]
Estefany Anilla		Asistente Gerente General	[Firma]
Bianca Mercado		Lider de corte	[Firma]
Sebastian Troca		Supervisor P.	[Firma]
Jose Rivas		Diserador	[Firma]
Arnoldo Garcia..		Lider de terminadas	[Firma]
Tahara Fonteneiro			[Firma]
Jhanna M.		Lider New Ke fings	[Firma]
Joz Bustos		Administrados pro venta.	[Firma]
Emanuel Arcilla.		Operario Teguina Plane.	[Firma]
Geatin Guzman.		auxiliar de inventarios.	[Firma]
STEFANNY DIAZ.		LIDER DE CALIDAD.	[Firma]

ANEXO 9.

FOLLETO DE LA FORMACIÓN.

LOS 7 PRINCIPIOS DE LA NORMA

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Participación
- El enfoque basado en procesos
- Mejora
- Decisiones basadas en evidencias
- Gestión de relaciones

orientación
al cliente



STYLE FUTURE
Inversiones Creamoda S.A.S

→ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿Qué es ISO 9000?

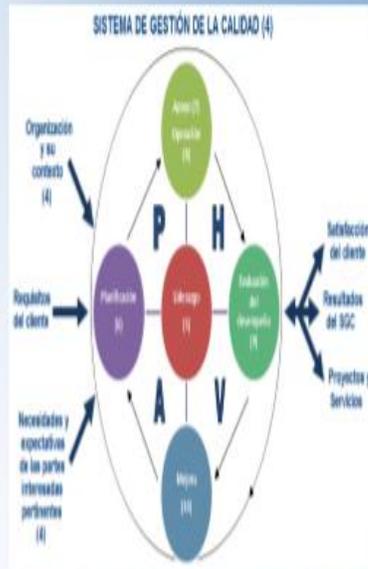
¿Organización Internacional de Normalización (ISO) Conjunto de normas de control y gestión de calidad.

¿Para qué nos sirve implementar estas normas en Style Future?

1. Proporcionar una estructura común basada en el modelo de procesos.
2. Relación amigable usuario/cliente
3. Incluir requisitos para la mejor a continua en los procesos.



CICLO PDCA



PLANIFICAR: Qué objetivos tengo y cómo los voy a lograr

HACER: Ejecución de lo planeado anteriormente .

VERIFICAR: Comprobar los resultados .

ACTUAR: Buscar acciones para el mejoramiento.

¿Qué es ISO 9001:2015?



Es el estándar internacional de carácter certificable **que** regula los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)

SU IMPLEMENTACIÓN NO ES OBLIGATORIA

ANEXO 10.

DIAPOSITIVAS DE LA FORMACIÓN.

ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS

Programa de capacitación
por:
Ingeniero Sergio Llanes V.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Organización Internacional de Normalización (ISO)

- ✓ Conjunto de normas de control y gestión de calidad.

¿Por qué la certificación es importante?

- ✓ Nos ayuda a mejorar continuamente para obtener resultados óptimos en cada una de nuestras áreas.
- ✓ Comunicación asertiva entre los trabajadores, que mejorará el ambiente laboral
- ✓ Reducción de costos.
- ✓ Descubrir fallas en equipo para conocer mejoras y mantenerlas.



Pasos para la implementación del SGC

1. Auditoría inicial → Identificar en qué estado se encuentra la empresa
2. Compromiso de la empresa → Divulgar el compromiso de la Gerencia
3. Plan de trabajo → Elegir un representante de implementación
4. Documentar → Realizar el MANUAL DE CALIDAD y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INDISPENSABLES PARA LA PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA.
5. Implementar el SGC
6. Auditar el SGC
7. Realizar acciones correctivas y preventivas
8. Certificación del SGC (Ente externo)



Auditoría

Proceso en que se evalúan los requisitos de cumplimiento de la implementación del SGC.

- Programa de auditoria
- Usuario de la auditoría
- Equipo de auditor

https://www.youtube.com/watch?time_continue=36&v=i6pwCBrmN8Q&feature=emb_logo

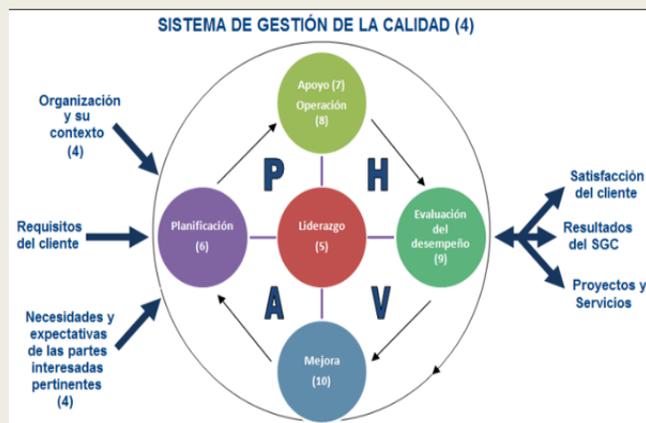


¿Cuál es mi rol en la implementación?

- Aporte de ideas y experiencia a las acciones de mejora.
- Cooperar con el buen manejo de información requerida para la implementación.
- Suministrar información Clara, veraz y completa sobre el estado del proceso que manejan.
- Participar activamente de las capacitaciones buscando siempre la mejora continua de la empresa.



Ciclo PHVA



No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo.



ANEXO 11.

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.

Jahama Aguales

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN AL PERSONAL

La presente evaluación contará con respuestas de selección múltiple con única respuesta.

1. Una de las siguientes frases define el ciclo PHVA
a. Planear, Hacer, Verificar, Actuar
b. Permite alcanzar mayores niveles de calidad
c. Es un sistema que favorece una cuestión hoy en día vital para todas las empresas: incrementar la productividad y enfocar a la organización hacia la competitividad
✓ d. Todas las anteriores

2. ¿Qué es ISO?
a. Organización Internacional de la Normalización
✗ b. Sindicato Organizacional Internacional
c. Instituto Social Ordenado
d. Ninguna de las anteriores

3. ¿Qué es alta dirección?
a. Todos los niveles jerárquicos de la empresa.
✓ b. La gerencia de la empresa
c. A y b son correctas
d. Ninguna de las anteriores

4. ¿Por qué la certificación es importante?
a. Porque disminuye costos en la empresa.
b. Porque podemos descubrir fallas en equipo para conocer mejoras y mantenerlas.
✓ c. A y b son correctas
d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Quién es el usuario de la auditoría?
a. El que audita
b. El que realiza el informe de auditoría
✓ c. Quien solicita la auditoría
d. Ninguna de las anteriores

ANEXO 12.

MANUAL DE CALIDAD.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Versión	Fecha	Motivo de la edición
01	20/03/020	Emisión del documento

0.0 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir el Sistema de Gestión de Calidad de Inversiones Creamoda S.A.S., implementado bajo los estándares internacionales de la Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

0.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Basados en la norma ISO 9000. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD se referencia el vocabulario utilizado para el presente manual y los procedimientos referentes al SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

0.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INVERSIONES CREAMODA S.A.S

El sistema de gestión de calidad de Inversiones Creamoda S.A.S., tiene una orientación enfocada a los procesos, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes, tal como se ve en el siguiente mapa de procesos:

0.3 ALCANCE

El presente Manual de Calidad está dirigido únicamente al proceso productivo de Inversiones Creamoda S.A.S.

0.4 NO APLICABILIDAD

Los procesos excluidos del Sistema de Gestión de la calidad en el presente manual, son los que no están relacionados directamente con el proceso de producción.

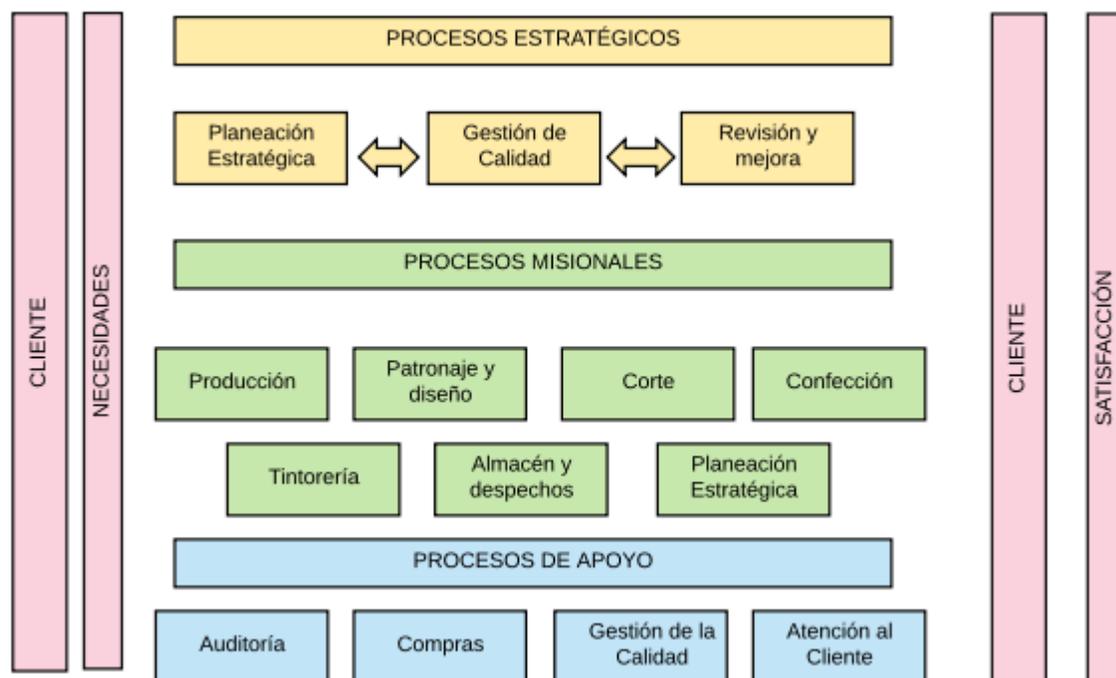


Figura 1. Mapa de procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

0.5 CONTROL DE REVISIÓN

El presente Manual de Calidad es realizado por el Supervisor de producción, revisado y aprobado por el Gerente General de Inversiones Creamoda S.A.S., se controlará a través de Matriz de control de documentos que se encontrará debidamente archivada y protegida.

1. PRESENTACIÓN DE INVERSIONES CREAMODA S.A.S

Inversiones Creamoda S.A.S, es una productora de prendas de jean para dama que nació aproximadamente hace 15 años en la ciudad de Bogotá. En el año 2017 fue establecida como Sociedad por Acciones Simplificada, está ubicada en el barrio Carvajal en la dirección Cra. 72i #37c - 37 Sur, Bogotá - Colombia.

Del proceso productivo hacen parte cinco áreas. El área de diseño, corte, confección, tintorería y almacén y despachos. Inversiones Creamoda S.A.S mantiene en constante capacitación a todos los operarios con el fin de garantizar la trazabilidad y control de la prenda a través de su producción y garantizar la mejor satisfacción al cliente.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 REQUISITOS GENERALES

Inversiones Creamoda S.A.S con el fin de establecer, documentar, implementar mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, plantea identificar cada uno de los procesos internos de la organización necesarios para el sistema, interrelacionar los mismos, definir los métodos que permitan controlar cada uno de estos procesos y el seguimiento de los mismos.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

Los procesos se encuentran interrelacionados en las caracterizaciones de proceso identificando en cada uno de ellas entradas y salidas, de igual forma, en el mapa de procesos aprobado por la Gerencia de Inversiones Creamoda S.A.S.

2.1.1 CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Mediante el PC-01 “CONTROL DE DOCUMENTOS” Inversiones Creamoda S.A.S. establece la forma de controlar todos los documentos internos y externos en el Sistema de Gestión de la Calidad, de tal manera que sea posible controlar las probaciones, revisiones, reprobación de cada uno de ellos.

2.1.2 CONTROL DE REGISTROS

Inversiones Creamoda S.A.S., establece el procedimiento PC-02 “CONTROL DE REGISTROS” donde se definen los controles necesarios para salvaguardar la información de los registros, almacenar proteger y recuperar los mismos.

3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia de Inversiones Creamoda S.A.S., se compromete con el cumplimiento de las acciones que se requieran para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en la organización, teniendo en cuenta que se regirá bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Con el fin de lograr los propósitos establecidos, se establece una política de calidad que es difundida a todos los niveles de la organización, teniendo en cuenta que en la calidad de productos y servicios se debe cumplir a cabalidad

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

los requisitos mencionados en la norma, siempre proporcionando a los clientes un servicio de gran calidad que satisfaga sus necesidades.

3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de Inversiones Creamoda S.A.S., con el fin de satisfacer de manera completa las necesidades del cliente identifica correctamente cada una de ellas, junto a sus expectativas, y las tiene como prioridad en los requisitos que se deben cumplir.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política de calidad es:

En Inversiones Creamoda S.A.S., nos dedicamos a la producción, comercialización y distribución de prendas de vestir principalmente en jean para dama, comprometidos siempre con la excelencia en la producción y calidad de nuestros productos y cumpliendo con los estándares requeridos por nuestros clientes de igual forma buscando siempre la mejora continua en todos los procesos de la organización y el bienestar integral de nuestros colaboradores.

La Gerencia General aprueba y divulga a cada uno de los niveles jerárquicos de la organización la política de calidad, considerando la mejora continua como la mejor garantía de los procesos.

3.4 PLANIFICACIÓN

3.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad definidos para Inversiones Creamoda S.A.S. son:

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

- Definir planes de acción y procedimientos para los riesgos inmersos en los procesos, con el fin de mitigar y prevenir futuros incidentes
- Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, con servicio y productos de calidad.
- Asegurar el mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales.
- Sensibilizar, formar y capacitar al personal en la importancia de la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión.
- Optimizar los procesos de producción a través de inspecciones visuales por parte del encargado del Sistema de Gestión.

3.4.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Las matrices componen e integran la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad ya que a través de ellas, se certifica el cumplimiento de los requisitos explicados en este documento.

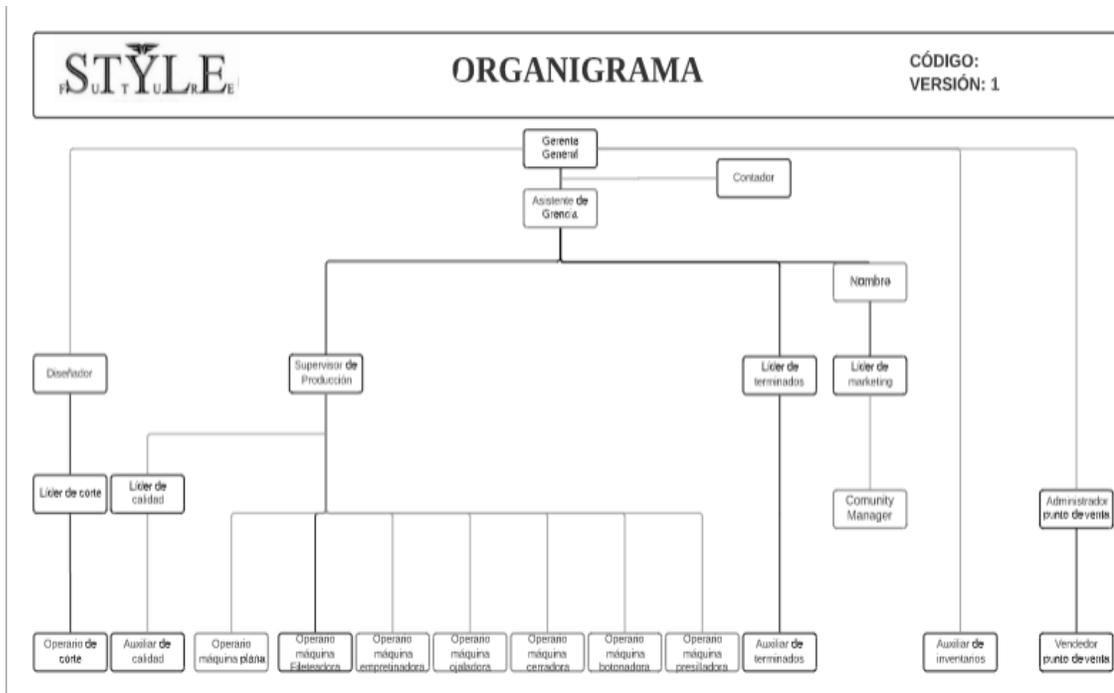
Se debe tener en cuenta que para la planificación de nuevos procesos o proyectos específicos puede llevar consigo la elaboración de un Plan de Calidad o de Instrucciones de Trabajo concretas, así como la modificación de procedimientos ya existentes.

3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Con la descripción de cargos y Organigrama aprobados por la Gerencia General se comunican y divulgan las responsabilidades y autoridades. A continuación el Organigrama de Inversiones Creamoda S.A.S.:

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01



3.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Para Inversiones Creamoda se determina que el representante de la dirección es el Supervisor de Producción, designándole a través de una reunión con el comité de calidad la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar que el sistema de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2000 está establecido, implantado y mantenido.
- b) informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la Dirección de EMPRESA, para que ésta lleve a cabo la revisión, y como base para una mejora del sistema de la calidad.

3.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

La Gerencia General de Inversiones Creamoda S.A.S., determina diferentes modos de comunicación con el personal de la organización, los medios más comunes son la comunicación verbal, incluyendo aquí, reuniones, conversaciones entre los niveles jerárquicos, allí se establecen actas de reunión, para garantizar la trazabilidad de los temas tratados que pueden ser; toma de decisiones que afectarán a los procesos internos y externos, informes de resultados, actualización de nuevos objetivos etc; de igual forma se verifica la efectividad de la comunicación a través de comunicación escrita, donde se incluyen, correos, memorandos, cartas, comunicados, etc.

3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por parte de la Alta Gerencia se realiza dos veces en el año, una vez por semestre con el fin de validar los resultados obtenidos de la evaluación del SGC y establecer nuevas metas para el cumplimiento de objetivos, teniendo en cuenta siempre la mejor continua para cumplir con la satisfacción del cliente.

3.6.1 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

En la revisión por la dirección se analizarán las No conformidades, las acciones correctivas y preventivas, los objetivos, los indicadores de eficacia, las reclamaciones de los clientes, los cuestionarios de satisfacción y todos aquellos documentos que puedan aportar información válida para analizar el estado del Sistema de Calidad y la toma de medidas en consecuencia.

Cada uno de los representantes de las áreas, deberán mantener la documentación actualizada y disponible en la fecha de realización.

3.6.2 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

El Supervisor de Producción encargado del SGC será quien deberá realizar las actas de reunión, documentando allí las acciones que busquen mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos involucrados.

4 GESTIÓN DE RECURSOS

4.4 PROVISIÓN DE RECURSOS

A través de actas en la reunión de Revisión Gerencial realizada dos veces en el año, la Alta Gerencia se compromete a proporcionar todos los recursos necesarios, en cuanto se trate de la mejora continua de los procesos, de forma que se tenga como prioridad la satisfacción del cliente, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos.

4.5 RECURSOS HUMANOS

Con el fin de garantizar que el personal de Inversiones Creamoda S.A.S., sea competente, y su trabajo no afecte ningún tipo de proceso interno, la organización documenta en los manuales de funciones y descripción de cargos, los requisitos pertinentes para la elaboración de las actividades asignadas.

De igual forma Inversiones Creamoda S.A.S., se preocupa porque siempre los colaboradores estén en constante actualización de sus competencias laborales, para cumplir con los objetivos propuestos.

4.6 INFRAESTRUCTURA

Las instalaciones de Inversiones Creamoda S.A.S., en la actualidad están ubicados en la dirección Cra. 72i #37c - 37 Sur, en Bogotá – Colombia y son las siguientes:

- Oficinas: 50 m²

- Almacén: 40 m².

- Taller: 170 m².

Inversiones Creamoda S.A.S., garantiza el mantenimiento de las instalaciones y equipos requeridos para la producción de las prendas de vestir. De igual forma están

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

en constante actualización de medidas de control y verificación para cada uno de los procesos. Los principales equipos de producción de Inversiones Creamoda S.A.S., son fileteadoras, empretinadoras, máquinas de coser, equipos informáticos, mesas de corte, en los que por parte de la Gerencia General siempre se garantiza el buen funcionamiento y mantenimiento preventivo.

4.7 AMBIENTE DE TRABAJO

Inversiones Creamoda S.A.S., tiene como prioridad la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y sus familias, por tal motivo cada uno de los puestos de trabajo cuenta con condiciones óptimas, físicas, ergonómicas y ambientales. De igual forma la organización suministra todos los elementos de seguridad pertinentes para el desarrollo de las actividades, cumpliendo así con la normatividad vigente.

5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.4 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El proceso para la fabricación de jeans se define en el proceso PR04 “FABRICACIÓN DE JEANS” y la planeación de los lotes de producción se definen en las órdenes de producción emitidas.

5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

5.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES

Inversiones creamoda S.A.S., con el fin de satisfacer al cliente en sus necesidades, revisa de manera detallada los requerimientos, para saber si se está en capacidad de cumplir con los mismos, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

solicitadas. Por medio de una confirmación vía escrita, donde se adjunta una cotización, se determina si es posible cumplir con el tiempo de entrega.

5.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Luego de estar seguros de que es posible cumplir con todos los requisitos del cliente, Inversiones Creamoda S.A.S., se compromete por medio del área comercial a garantizar que la solicitud del cliente se satisfaga en totalidad, los documentos que soportan dicho acuerdo son, la cotización y la orden de compra que genera el cliente.

5.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Inversiones Creamoda S.A.S., considera las opiniones del cliente prioridad en cuanto a cualquier proceso se trate, por tal motivo dispone de la comunicación a través de medios electrónicos como correos, llamadas post-servicio, encuestas de satisfacción del servicio.

5.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Inversiones Creamoda S.A.S. diseña y crea nuevos productos para llevarlo al mercado, el diseñador crea un croquis del modelo de jean determinado que presenta al Gerente General para su aprobación en una ficha técnica. Como soporte se encuentra el procedimiento de diseño y las fichas técnicas.

Cuando trabajan bajo pedido en Inversiones Creamoda S.A.S, siempre se tienen en cuenta los requisitos y solicitudes del cliente, sin dejar de lado los requisitos legales y experiencia del diseñador de la compañía.

5.4 COMPRAS

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

El proceso de compras está excluido del SGC de Inversiones Creamoda S.A.S., el cual se referencia en el 0.4 EXCLUSIONES referenciado en el presente documento.

5.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

5.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Con el fin de controlar la información que obtengan características especiales de los productos Inversiones Creamoda S.A.S., contempla en la Matriz de Control del proceso, las especificaciones determinadas en cuanto a talla, color, cantidad de la curva, diseño etc.

De igual forma Inversiones Creamoda con el fin de garantizar la prestación del servicio de calidad, diseña instructivos, procedimientos, procesos, plantillas, formatos, que de parametrización a los trabajos establecidos.

Se garantiza el uso de maquinaria adecuada, por medio de las constantes capacitaciones al personal y mantenimiento preventivo de cada una de las mismas, de igual forma se cuenta con manuales técnicos que especifican el uso correcto de cada uno de los equipos.

La Alta Gerencia garantiza la disponibilidad de equipos que permitan hacer de manera correcta el proceso de seguimiento y medición en los diferentes procesos productivos.

5.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Inversiones Creamoda S.A.S., con el fin de garantizar la trazabilidad de cada uno de los productos y lotes producidos, desarrolla el formato FR-04 “CONTROL DE PRODUCTO TERMINADO” que es suministrado a todas las áreas de producción de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

5.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Inversiones Creamoda S.A.S., es consciente de la importancia de que los equipos propiedad del cliente se encuentran en todo momento identificados, en caso de repararse la avería en nuestras instalaciones, el empleado que sea responsable del equipo avisará al Supervisor de producción para que se ponga en contacto con el cliente e informarle del hecho y se tomen las medidas oportunas, generalmente irán asociados a una No Conformidad.

5.5.5 CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

Inversiones Creamoda S.A.S., desarrolla de manera interna y con cada uno de los líderes en los procesos los procedimientos relacionados al proceso interno, teniendo en cuenta siempre que se tienen controlados, identificados y bien almacenados en todo momento.

Los inventarios en la compañía se realizan al almacén y despachos de manera mensual.

El empaque y embalaje de cada una de las prendas garantiza que estén protegidas de cualquier condición del ambiente que pueda causar daños, de igual forma la estantería de almacén de despachos, mantiene las condiciones de higiene adecuadas con el fin de conservar completamente el producto.

5.6 EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Estos equipos se encuentran sometidos a un plan de calibración llevado a cabo por una entidad externa homologada.

6 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

6.1 PLANIFICACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

Garantizando la planificación e implantación de actividades impuestas a cada uno de los procesos de producción, Inversiones Creamoda S.A.S., mantiene reuniones de revisión por parte de la Alta Dirección donde se definen y plantean objetivos.

6.1.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para garantizar y controlar el grado de satisfacción de los clientes Inversiones Creamoda S.A.S., implementa una encuesta de satisfacción, de igual forma, de manera interna en el área comercial, deben hacer seguimiento a los resultados de la misma y comunicarlos en las reuniones de resultados con gerencia.

6.1.2 AUDITORIAS DE CALIDAD

La revisión al SGC se realizará una vez al año, bajo los criterios de auditoría definidos, que son la Norma ISO 9001:2015 y los procedimientos que tiene Inversiones Creamoda S.A.S., de manera interna para cumplir a cabalidad con los requisitos solicitados.

De igual forma los resultados son registrados en formatos establecidos para las auditorias, y se transmiten al responsable de cada área, en caso de encontrar acciones correctivas, el personal encargado de cada área del proceso productivo deberá tomar de manera inmediata decisiones que subsanen las mismas.

6.1.3 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

A través de indicadores de gestión que se implementan en cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos de Inversiones Creamoda S.A.S., se medirán y controlarán las metas establecidas, en caso de no cumplir y se arrojen oportunidades de mejora, se deberá actuar conforme al procedimiento de acciones

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

correctivas y preventivas de la empresa. De igual forma por medio de auditorías internas a los procesos.

6.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

En el procedimiento de inspección, se define cada uno de los pasos para inspeccionar la materia prima que se recepciona, teniendo en cuenta que se debe cumplir con la verificación de la tela, bajo las especificaciones solicitadas.

Inversiones Creamoda S.A.S., establece registros de inspección que deberán ser diligenciados y almacenados, con el fin de garantizar el cumplimiento de las especificaciones, en recepción, durante el proceso de producción y al finalizar el mismo.

6.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Inversiones Creamoda S.A.S., define a través del procedimiento de Producto no conforme, cuáles son las características que no permitirían el cumplimiento ni la satisfacción de las expectativas, bajo el cumplimiento de las expectativas.

De igual forma se documenta a través de matrices de control todos los productos que por el no cumplimiento de las especificaciones deben ser regresadas al proceso anterior o desechadas en su defecto. Todas las áreas deberán tener estos registros conservados de manera óptima y deben buscar la manera de minimizar este indicador en el más alto porcentaje mes a mes.

Para conocer las no conformidades con el servicio que presenta los clientes finales, se toma información de las encuestas de satisfacción diligenciadas, estas se consultarán de manera mensual, o si el caso lo requiere de manera inmediata.

6.3 ANÁLISIS DE DATOS

	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01
		Fecha: 20/03/2020
		Código: GC-M-01

El responsable del análisis de datos es cada uno de los líderes de los procesos de producción, que deberán entregar un informe con el comportamiento de los resultados frente a los indicadores propuestos, y el desempeño del proceso durante el tiempo establecido. La reunión se deberá determinar de manera con la Gerencia.

6.4 MEJORA

6.4.1 MEJORA CONTINUA

Inversiones Creamoda S.A.S., tiene como prioridad gestionar los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y las reuniones de revisión por la Dirección.

6.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

Con el fin de garantizar la revisión de las acciones correctivas y preventivas de las causas de las no conformidades encontradas a lo largo de los procesos de Inversiones Creamoda S.A.S., definió el procedimiento de acciones correctivas y preventivas que fue divulgado a todos los niveles jerárquicos de la organización.

FIN DEL DOCUMENTO

ANEXO 13.

MANUAL DE FUNCIONES.

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Elaborado por: Estefany Pinilla Asistente de Gerencia	Revisado por: Sebastian Aroca Supervisor Producción	Aprobado por: Nestor Daza Gerente General
Fecha: 25/03/2020	Fecha: 03/04/2020	Fecha: 03/04/2020

Versión	Fecha	Motivo de la edición
1.0	25/03/2020	Emisión del documento

PERFIL ORGANIZACIONAL

PERFIL ORGANIZACIONAL DEL GERENTE GENERAL

Debe ser una persona con pasión por el logro, poseer inteligencia para la toma de decisiones acertadas, debe tener claro que Inversiones Creamoda S.A.S., es una empresa comprometida con la calidad del producto y la satisfacción del cliente siempre está destacada como prioridad, debe ser una persona honesta, con

capacidad de liderar, puntual y contar con la mejor calidez humana que oriente al logro al equipo de trabajo.

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

ASISTENTE DE GERENCIA

Debe ser una persona con capacidad de liderazgo que tenga como prioridad el trabajo en equipo, y el logro en común de la compañía, de igual forma tener la capacidad de tomar decisiones de carácter urgente administrativo, debe ser una persona ordenada que planifique y desarrolle informes de trabajo, de igual forma calmada, atenta, responsable y organizada.

DISEÑADOR

Debe ser una persona con identidad corporativa, apasionado por las artes gráficas.

LÍDER DE CORTE

Debe tener la capacidad de usar métodos apropiados para guiar grupos o individuos hacia el cumplimiento de un objetivo común. Así mismo ser una persona responsable y con espíritu emprendedor. Poseer conocimiento sobre el manejo y el mantenimiento de las maquinas del departamento (máquinas cortadoras, de coser, fileteadoras, planas, ojaladoras, etc.).

OPERARIO DE CORTE

Debe tener experiencia de 1 año en el área de corte en empresas dedicadas a las manufacturadas en prendas de vestir, así mismo conocimiento de todo tipo de materia prima. Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión. Debe ser una persona capaz de seleccionar las herramientas adecuadas y los elementos de protección personal para la realización del trabajo de corte usando adecuadamente los moldes y ajustes necesarios. Ser eficaz al momento de operar las máquinas de corte.

LÍDER DE CALIDAD

Debe ser una persona capaz de crear en el trabajo propio, y así mismo seguro para conllevar a las demás personas a tomar la iniciativa de la mejora continua con el fin de un bien para la empresa y el cumplimiento de un mismo objetivo. Debe tener una visión en la búsqueda del desarrollo correcto de gestión de calidad y su buena implementación. Debe primar valores como la responsabilidad y trabajo en equipo.

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

AUXILIAR DE CALIDAD

Debe ser una persona con experiencia mínima de 1 año en el control de calidad de producción de prendas para vestir de una empresa. Con conocimientos en estándares de calidad y materias primas para la producción de prendas de vestir, además de ser profesional, comprometido y proactivo.

SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN

Debe ser una persona con conocimientos suficientes en el uso de diferentes tipos de herramientas y maquinarias de producción de prendas de vestir. Con habilidades organizativas, interpersonales y de liderazgo orientado a los resultados esperados. Capaz de liderar el sistema de gestión de calidad, manteniéndolo y controlando adecuadamente en la empresa.

LÍDER DE TERMINADOS

Debe ser una persona con experiencia mínima de 1 año, con suficientes capacidades de manejo adecuado de equipos, y así mismo capacidad de transmitir responsabilidad y compromiso a los trabajadores para la búsqueda de un objetivo determinado. Debe tener habilidades de comunicación asertiva, compromiso, y liderazgo.

Líder de marketing

Debe tener mínimo 1 año de experiencia. Ser una persona capaz de guiar a individuos o grupos de trabajo hacia el cumplimiento de un objetivo. Debe conocer cada una de las áreas y sus aspectos de la empresa para llevar a cabo satisfactoriamente un proyecto. Tener capacidad de planificación y ejecución de acciones que marquen una estrategia eficaz en la empresa. Ser una persona analítica, para así poder dar solución a los problemas. Tener habilidad de responsabilidad, compromiso, pro actividad, y curiosidad que lo conlleven a la búsqueda de nuevos proyectos para el buen desarrollo de la empresa.

Comunity Manager

Debe ser una persona con habilidad de comunicación, que transmita los valores, y ser capaz de responder asertivamente a las preguntas, comentarios y críticas que surjan entre las personas que interactúen con la marca. Debe tener aptitudes ortográficas y gramaticales impecables. Debe estar formado en áreas de marketing, comunicaciones, publicidad y relaciones públicas. Conocer estrategias y tener conocimientos me medios sociales para que pueda interactuar correctamente con una audiencia.

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

ADMINISTRADOR DE PUNTO DE VENTA

Debe ser una persona con capacidad de escucha, que identifique lo que el cliente está buscando y espera percibir, así mismo tener una comunicación asertiva con el fin de llegar a satisfacer tanto el cliente como la empresa. Debe tener un manejo numérico básico, manejo de exhibición, tener orientación al logro de resultados. Debe tener conocimientos básicos en manejo de personal, inventarios y gestión comercial. Ser una persona responsable con iniciativa propia para cumplir los objetivos planteados.

AUXILIAR DE INVENTARIOS

Debe tener mínimo 1 año de experiencia, con una habilidad en procesos numéricos básicos con el objetivo de llevar control de lo inventariado, además de tener conocimientos en programas informáticos básicos que manejen operaciones matemáticas. Debe tener criterio de organización para así poder tener el control de todo lo almacenado y exhibido. Debe tener capacidad de trabajo en equipo, además, de ser exigente y minucioso en detalles mínimos relacionados a todo el inventario. Debe demostrar que es una persona responsable y comprometida en su trabajo.

VENDEDOR DE PUNTO DE VENTA

Debe ser una persona activa, que tenga buenas relaciones interpersonales, con capacidad de escucha, para que así pueda identificar necesidades del cliente. Debe ser una persona que maneje comunicación oral, de manera que logre convencer a otros de comprar los productos. Debe tener una excelente presentación personal. Ser una persona puntual y responsable.

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Gerente General
Supervisado por	-
Supervisa a	Toda la compañía
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
<p>Administrador de empresas o Ingeniero Industrial, con pasión por el logro, debe poseer inteligencia para la toma de decisiones acertadas, debe tener claro que Inversiones Creamoda S.A.S., es una empresa comprometida con la calidad del producto y la satisfacción del cliente siempre está destacada como prioridad, debe ser una persona honesta, con capacidad de liderar, puntual y contar con la mejor calidez humana que oriente al logro y al equipo de trabajo.</p>	
Requisitos de experiencia	
<p>Experiencia mínima de 3 años en cargos similares</p>	
Objetivo Principal	
<p>Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser líder dentro de ella.</p>	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de las actividades de la empresa 2. Coordinar los recursos de la empresa 3. Incrementar la productividad de la empresa 4. Garantizar la satisfacción de los empleados 5. Velar por la seguridad de los empleados 6. Motivar al crecimiento personal y profesional de los empleados 7. Coordinación de la empresa 8. Decidir sobre la contratación de personal 9. Decidir sobre la compra y recepción de materias primas 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación asertiva 2. Toma de decisiones 3. Liderazgo 4. Creatividad e innovación 5. Empatía 6. Pasión por el logro 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Asistente de Gerencia
Supervisado por	Gerente General
Supervisa a	Supervisor de producción, Líder de terminados, Líder de marketing
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Egresado de una carrera tal como Mercadeo, Publicidad, Administración de Negocios, Finanzas o Contaduría Pública o Ingeniería Industrial.	
Requisitos de experiencia	
Mínimo 1 año de experiencia en asistencia de gerencia o cargos administrativos de dirección	
Objetivo Principal	
Asistir en labores administrativas a la Gerencia General y las diferentes áreas de la organización, con el fin de optimizar tiempos, y obtener buenos resultados en la satisfacción del cliente.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar con la implementación del SGC 2. Asistir a todos los requerimientos del Gerente General, en cuanto el no se encuentre dentro de la compañía. 3. Programar las reuniones de resultados con las áreas y la agencia del Gerente General. 4. Organizar las reuniones con los diferentes proveedores y clientes 5. Toma de decisiones a nivel gerencial cuando el Gerente General no se encuentre en la organización. 	
Competencias Requeridas	
Debe ser una persona con capacidad de liderazgo que tenga como prioridad el trabajo en equipo, y el logro en común de la compañía, de igual forma tener la capacidad de tomar decisiones de carácter urgente administrativo, debe ser una persona ordenada que planifique y desarrolle informes de trabajo, de igual forma calmada, atenta, responsable y organizada.	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Diseñador
Supervisado por	Gerencia Gerencial
Supervisa a	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
<p>1- Conocimientos de software de diseño y otras herramientas informáticas (Illustrator, Photoshop, etc.).</p> <p>2. Profesional en Diseño de modas.</p>	
Requisitos de experiencia	
Experiencia de dos años en diseño de producción de prendas de vestir	
Objetivo Principal	
Diseñar las tendencias y nuevos modelos que serán lanzados en las colecciones futuras de la organización.	
Funciones Esenciales	
<p>1. Crear y diseñar los jeans de las nuevas colecciones, incluyendo la elaboración de fichas técnicas claras para la elaboración de los mismos .</p> <p>2. En conjunto con la Gerencia General, elegir los diferentes materiales, tejidos, texturas y colores a utilizar en la producción.</p> <p>3. Manejo de programas ofimáticos necesario para la elaboración de la tarea.</p> <p>4. Investigar tendencias y capacitarse en las vanguardias de la moda, con el fin de proponer nuevos modelos para la producción.</p> <p>5. Definir los requisitos y especificaciones técnicas que se pasarán al departamento de producción.</p>	
Competencias Requeridas	
<p>1. Capacidad de autoorganización.</p> <p>2. Interés por el mundo de la moda.</p> <p>3. Habilidad de creatividad e innovación.</p>	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Líder de corte
Supervisado por	Gerente General, Diseñador
Supervisa a	Operarios de corte
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
<p>1. Técnico o tecnólogo textil certificado.</p>	
Requisitos de experiencia	
<p>Mínimo un año en cargos similares.</p>	
Objetivo Principal	
<p>Coordinar el área de corte, aportando los conocimientos adquiridos al equipo de trabajo, siempre buscando el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.</p>	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar informes sobre registros y costos utilizados en el departamento de corte. 2. Supervisar el buen funcionamiento y mantenimiento de la planta de corte. 3. Guiar a los trabajadores del departamento del proceso. 4. Contar las prendas producidas en un límite de tiempo. 5. Inventariar las cantidades de materia prima usadas. 6. Presentar informes sobre el rendimiento de los empleados, telas y lotes de producción. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de telas y tipos de corte. 2. Conocimiento y manejo del mantenimiento preventivo a las máquinas del área. 3. Conocimientos en herramientas ofimáticas para la presentación de informes. 4. Habilidad para la dirección de grupos de trabajo. 5. Orientación al logro. 6. Liderazgo. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01
Identificación del cargo		
Nombre del cargo	Operario de corte	
Supervisado por	Líder de corte	
Supervisa a		
Requisitos Mínimos		
Requisitos de formación		
Bachiller académico certificado.		
Requisitos de experiencia		
Seis (6) meses de experiencia certificados en empresas textileras.		
Objetivo Principal		
Preparar y operar las telas recepcionadas, para generar los cortes solicitados desde el área de diseño.		
Funciones Esenciales		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar correctamente las materias primas y herramientas para el proceso. 2. Garantizar el máximo aprovechamiento de material realizando el molde correctamente. 3. Manejar y apropiarse de las maquinas y herramientas para dar un buen cumplimiento al proceso. 4. Inspeccionar la tela recepcionada para asegurarse del cumplimiento de los estándares y especificaciones de calidad. 		
Competencias Requeridas		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al detalle. 2. Habilidad manual, para la medición y corte de telas. 3. Habilidad para la resolución de problemas. 4. Adaptabilidad a los cambios de los ambientes laborales. 		

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Líder de calidad
Supervisado por	Supervisor de producción
Supervisa a	Auxiliar de calidad
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico o tecnólogo en calidad.	
Requisitos de experiencia	
Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.	
Objetivo Principal	
<p>Coordinar y administrar los requerimientos que le son asignados, para apoyo a las áreas de manufactura, proyectos, compras y obtener los objetivos del departamento, con esto asegurar una producción y envíos libres de defectos</p>	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar con la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa y garantizar que se cumpla. 2. Promover la calidad en la organización y así mismo mejorar la satisfacción del cliente. 3. Asegurar la provisión de los recursos necesarios para la implementación y mantención del sistema de gestión de calidad. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Comunicación efectiva. 3. Administración de personal 4. Enfoque a resultados 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Auxiliar de calidad
Supervisado por	Líder de calidad
Supervisa a	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Bachiller académico certificado, con conocimiento en herramientas ofimáticas.	
Requisitos de experiencia	
Mínimo un (1) año en el control de calidad de producción de prendas para vestir de una empresa.	
Objetivo Principal	
Apoyar y asesorar las actividades relacionadas con el proceso de Calidad de cada área de producción de la empresa.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actividades de control de calidad en el ingreso de materia prima, proceso de fabricación, almacenaje y despacho al cliente. 2. Colaborar con la implementación de procedimiento e instructivos requeridos por el sistema de gestión de calidad. 3. Ayudar al líder de calidad en las funciones que se requieren para cumplir los objetivos. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al detalle. 2. Comprometido. 3. Proactividad. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Supervisor de producción
Supervisado por	Gerente General o Asistente de Gerencia
Supervisa a	Líder de calidad / Operarios
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico en confección y moda. Profesional en Ingeniería Industrial	
Requisitos de experiencia	
1 año en cargos similares	
Objetivo Principal	
Asegurar la calidad en los procesos de producción.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar el cumplimiento del trabajo mediante la asignación de responsabilidades y preparación de programas. 2. Supervisar, instruir y formar trabajadores comprometidos y responsables. 3. Asegurar el uso adecuado de equipos y realización de mantenimiento de la maquinaria usada. 4. Comprobar la producción como se ha indicado. 5. Liderar el proceso de implementación del SGC. 6. Cumplimiento de KPI's de producción. 7. Programación de la producción. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Trabajo en equipo. 3. Administración de los recursos humanos y materiales. 4. Desarrollo de equipos de trabajo. 5. Solución creativa de problemas. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Operario
Supervisado por	Supervisor de producción
Supervisa a	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico en confección y moda	
Requisitos de experiencia	
Mínimo 6 meses en cargos similares	
Objetivo Principal	
Ejecutar actividades de producción, corte, confección. Etc	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y controlar la maquinaria utilizada en las diferentes etapas de producción. 2. Aplicar técnicas y métodos de interpretación de ficha técnica y órdenes de fabricación para organizar el trabajo. 3. Confeccionar sobre fichas técnicas. 4. Operar maquinaria y equipo de trabajo para la producción 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener buena vista y buena visión de los colores. 2. Sentirse a gusto manejando máquinas. 3. Tener conocimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. 4. Tener un buen estado físico, pues los operarios suelen pasar largas horas de pie, y pueden tener que levantar y transportar peso. 5. Capaz de trabajar tanto solo como en equipo. 6. Capacidad para sobrellevar un trabajo rutinario. 7. Operario integro con conocimiento en máquinas fileteadores, empretinadoras, maquinas de coser, etc. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Líder de terminados
Supervisado por	Asistente de Gerencia / Gerente General
Supervisa a	Auxiliar de terminados
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico textil	
Requisitos de experiencia	
Mínimo un año en cargos similares	
Objetivo Principal	
Supervisar el área de terminados, aportando valor agregado a las prendas producidas.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el uso adecuado de equipos y realización de mantenimiento de la maquinaria usada. 2. Asegurar la calidad en los productos recepcionados y entregados. 3. Cumplimiento e KPI'S de producción. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación asertiva. 2. Compromiso. 3. Liderazgo 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Líder de Marketing
Supervisado por	Asistente de Gerencia / Gerente General
Supervisa a	Community Manager
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Administrador de empresas con cursos certificados en Marketing	
Requisitos de experiencia	
Experiencia en marketing digital, especialmente en áreas como el marketing en redes sociales y el marketing de contenidos.	
Objetivo Principal	
Diseñar, planificar elaborar e instaurar los planes de marketing de la empresa.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar los proyectos e marketing. 2. Investigación de la demanda de los productos de la empresa. 3. Investigación de la competencia. 4. Desarrollo de estrategias de promoción 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Visión global del negocio. 2. Liderazgo. 3. Planificación y organización. 4. Resolución de conflictos. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Community Manager
Supervisado por	Líder de Marketing
Supervisa a	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Formación en Marketing, preferiblemente marketing digital.	
Requisitos de experiencia	
Experiencia en marketing digital, especialmente en áreas como el marketing en redes sociales y el marketing de contenidos.	
Objetivo Principal	
Diseñar, planificar elaborar e instaurar los planes de marketing de la empresa.	
Funciones Esenciales	
1. Construir, gestionar y administrar la comunidad online alrededor de una marca en internet, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes	
Competencias Requeridas	
1. Ortografía y habilidades de comunicación escrita.	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Auxiliar de inventarios
Supervisado por	Gerente General
Supervisa a	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Estudios técnicos y/o universitarios de carreras tales como: Administración, Contabilidad, Ingeniería y/o afines.	
Requisitos de experiencia	
Mínimo de 2 años en cargos similares	
Objetivo Principal	
Coordinar los inventarios del almacén de despachos.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordina con almacén todas las actividades que se requiere para el control de inventarios. 2. Coordina la preparación de las áreas para los inventarios cíclicos según cronograma. 3. Realiza el seguimiento de la transferencia de mercadería entre almacén y planta. 4. Reportar a su jefe directo el status final de los inventarios generados. 5. Asegurar el flujo correcto de las devoluciones diarias. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de excel. 2. Manejo de herramientas ofimáticas. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Fecha: 03/04/2020
		Código: RH-M-01

Nombre del cargo	Administrador de punto de venta
Supervisado por	Gerente General
Supervisa a	Vendedor punto de venta
Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación	
Bachiller académico.	
Requisitos de experiencia	
Mínimo 3 años de experiencia en el cargo.	
Objetivo Principal	
Planear, organizar y controlar los recursos humanos, técnicos y logísticos del almacén, buscando garantizar el presupuesto de ventas, margen de rentabilidad y experiencia de marca.	
Funciones Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar una excelente interacción entre los miembros del equipo de trabajo y clientes externos del almacén, para que los objetivos y metas propuestas se cumplan a cabalidad. 2. Garantizar inventarios perfectos. 3. Identificar necesidades y expectativas de clientes, para aumentar el nivel de ventas en la compañía. 4. Hacer uso óptimo y eficaz de los recursos y activos a cargo (equipos, insumos, material de exhibición, etc) 5. Manejar la caja y todos los procesos de la misma, garantizando confiabilidad en el proceso para evitar pérdidas o malos manejos del dinero. 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de personal. 2. Manejo numérico básico. 3. Liderazgo 4. Buenas relaciones interpersonales. 	

ANEXO 14.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

Elaborado por: Stefany Pinilla	Revisado por: Sebastian Aroca	Aprobado por: Nestor Daza
Asistente de Gerencia	Supervisor de Producción	Gerente General
Fecha:28/03/2020	Fecha:01/04/2020	Fecha: 01/04/2020

Versión	Fecha	Motivo de la edición
01	01/04/2020	Emisión del documento

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales Inversiones Creamoda S.A.S, elaborará, revisará, codificará, administrará, controlará los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, internos y externos y que se relacionen en el Listado Maestro de documentos.

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

3. DEFINICIONES

- **Copia controlada:** Copia de un documento sometido a los controles que se describen en este procedimiento, con el fin de asegurar al poseedor del documento que cuente con la última versión de éste.
- **Copia no controlada:** Copia de documentos que se entregan a entidades externas o internas y que no es necesario recoger ni cambiar en caso de actualización.
- **Gestión Documental:** conjunto de actividades tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL
1.	Validar la necesidad de la creación, modificación, actualización o eliminación del documento.	Líder del proceso	N/A
2.	Solicitar la modificación, actualización, o creación del documento	Líder del proceso	Supervisor de producción
3.	Informar sobre la aprobación o negación de la solicitud anterior	Supervisor de Producción	Correo electrónico o reunión
4.	Elaborar o modificar el documento	Líder del proceso	Documento elaborado
5.	Revisión y aprobación del documento	Supervisor de producción / Asistente de Gerencia	Correo electrónico

6.	Según la aprobación o negación del documento, se informa al líder del proceso	Supervisor de producción / Asistente de Gerencia	Correo electrónico
7.	En caso de no ser aprobado, el líder del proceso realizará correcciones correspondientes y retroalimentación a su equipo de trabajo.	Líder de proceso	N/A
8.	En caso de ser aprobado, se asigna un código al documento y se registra en el listado maestro de documentos que reposa como un archivo digital al que solo tienen acceso el Supervisor de producción y la Asistente de Gerencia	Supervisor de producción / Asistente de Gerencia	Carpeta de repositorio / Listado maestro de documentos
9.	Publicar el documento y divulgarlo con los interesados	Supervisor de producción / Asistente de Gerencia	Carpeta de repositorio / Listado maestro de documentos / Correo electrónico

5. REQUISITOS

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben cumplir con los requisitos presentados a continuación en la medida de lo posible, con el fin de lograr uniformidad y trazabilidad de la información:

1. Encabezado: Todas las páginas que contengan los documentos presentados deben contar con:

- Logotipo de Style Future en el lado izquierdo superior de la página.
- Título del documento centrado (en mayúscula sostenida).
- Versión actual del documento al lado derecho central de la página en el lado superior derecho.
- Fecha de la versión, inmediatamente debajo de la versión, indicándola en números toda.

- Código del documento.
- Tipo de letra en todo el documento Arial 12

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

Ejemplo del encabezado:

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

- 2. Control de documentos:** En el inicio de cada documento se mantendrán dos tablas, la primera tiene tres (3) columnas en donde aparecerá el control de quien elaboró, revisó y aprobó el documento y las fechas en las cuales se manejaron estas tres acciones.

La segunda tabla constará de tres (3) columnas para controlar los cambios y actualizaciones que se van realizando al documento, la primera columna enumera la versión, la segunda la fecha en que se realizó y la tercera el motivo de la actualización o cambio.

Ejemplo de los controles:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Versión	Fecha	Motivo de la edición

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

Los documentos que deberán incluir de manera obligatoria las tablas de control son:

- Manuales
- Procedimientos
- Caracterizaciones
- Instructivos
- Programas
- Planes

3. Codificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Los códigos se asignarán de la siguiente manera:

- Siglas del proceso → Asignadas en la tabla Ej. GC (Gestión de Calidad)
- Símbolo → Guion (-)
- Siglas del tipo de documento → Asignadas en la tabla Ej. PR (Procedimiento)
- Símbolo → Guion (-)
- Número asignado consecutivo de dos cifras, iniciando 01

Tabla 1. Siglas del proceso

PROCESO	SIGLA ASIGNADA
Gestión Gerencial	GG
Planeación	PL
Producción	PD
Despachos	DP
Compras	CP
Redes Sociales	RS
Gestión de Calidad	GC
Atención al Cliente	AC
Contabilidad	CO

Recursos Humanos	RH
------------------	----

	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: 1/04/2020
		Código: GC-PR-01

Tabla 2. Siglas tipo de documento

DOCUMENTO	SIGLA
Manual	M
Caracterización de proceso	CP
Procedimientos	PR
Programas	PG
Planes	PL
Instructivos	I
Documentos externos	DE
Políticas	PO
Formatos	F

FIN DEL DOCUMENTO

		MATRIZ DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS		Versión: 1
				Fecha: 23/06/2020
				Código: GC-F-06
Nombre	CÓDIGO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	VERSIÓN	
Procedimiento				
PROCESO DE PRODUCCIÓN	PD-PR-01	Instructivo de diseño y patronaje	1	
	PD-PR-02	Instructivo de tintorería	1	
	PD-PR-03	Instructivo de Almacén y despachos	1	
	PD-PR-04	Instructivo de corte	1	
	PD-F-01	Orden de producción	1	
	PD-F-02	Formato de reproceso interno	1	
	PD-F-03	Formato de control de producto terminado	1	
	PD-F-04	Solicitud de mejora	1	
	PD-F-05	Prgramación de producción mensual	1	
	PD-PR-05	Instructivo de confección	1	
CONTROL DE DOCUMENTOS	GC-F-06	Matriz de control de documentos internos	1	
	GC-PR-01	Procedimiento de control de documentos	1	
GESTIÓN DE CALIDAD	GC-M-01	Manual de calidad	1	
	RH-M-01	Manual de funciones	1	
	GC-PR-03	Procedimiento de auditorías internas	1	
	GC-F-04	Informe de auditoría.	1	
	GC-F-03	Plan de auditoría	1	
	GC-F-02	Organigrama	1	
	GC-F-01	Cuadro de control de indicadores	1	
	GC-PR-04	Procedimiento de acciones correctivas y de mejora	1	
	GC-PR-05	Procedimiento de producto no conforme	1	

		MATRIZ DE CONTROL DE REGISTROS			Versión: 1	
					Fecha: 23/06/2020	
					Código: GC-F-07	
NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	SOPORTE	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	ACCESO DE CONSULTA
PLANEACIÓN	GC-F-02	Organigrama	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Todo el personal
	GC-F-08	Mapa de procesos	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Todo el personal
GESTIÓN DE CALIDAD	GC-M-01	Manual de calidad	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Todo el personal
	GC-F-01	Cuadro de control	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Líderes de equipos
	GC-F-06	Matriz de control de documentos internos	Magnético	Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Comité de calidad
	GC-F-07	Matriz de control de registros	Magnético	Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Todo el personal
	GC-F-03	Plan de auditoría interna	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Comité de calidad
	GC-F-04	Informe de auditoría	Físico / Magnético	Físico: Oficina administrativa Magnético: Oficina Administrativa	Permanente	Comité de calidad

ANEXO 15.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-04

Elaborado por: Stefany Pinilla	Revisado por: Sebastian Aroca	Aprobado por: Sebastian Aroca
Asistente de Gerencia	Supervisor de Producción	Supervisor de Producción
Fecha: 30/03/2020	Fecha: 01/04/2020	Fecha: 01/04/2020

Versión	Fecha	Motivo de la edición
01	01/04/2020	Emisión del documento

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para asegurar la implementación de acciones correctivas, y de mejora; eficaces y apropiadas que permitan eliminar las causas de

no conformidades potenciales o reales Inversiones Creamoda S.A.S., y prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-04

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de un problema real o una mejora hasta el cierre de la solicitud y evaluación de la eficacia de las acciones correctivas o de mejora tomadas.

3. DEFINICIONES

- **Acciones Correctivas:** Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad Detectada u otra situación indeseable.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La corrección no garantiza la eliminación de una causa raíz.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-04

- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

4. DESARROLLO

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Cualquier Empleado en **Inversiones Creamoda S.A.S.**, puede identificar una no conformidad tanto real, como una mejora, la que se debe informar al Coordinador-Gestor de Calidad o Documentador, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Una no conformidad **real** se detecta a partir de:

- Resultados de las auditorías
- Seguimiento a procesos-autocontrol
- Evaluación de desempeño de la empresa
- No cumplimiento de la meta de indicadores de gestión
- No cumplimiento de la Ley para la realización del producto.
- Análisis de datos
- Otro

4.1 DESCRIPCION Y ANALISIS DE NO CONFORMIDADES

4.1.1 Descripción de una no conformidad

El Coordinador- Gestor de Calidad-Documentador, junto con los involucrados determinan la acción a realizarse, cuya descripción debe ayudar a tomar la acción correctiva o preventiva necesaria; se debe describir teniendo en cuenta:

- Qué
- Cuando
- Dónde
- Cuántos del hallazgo

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-04

Requisito que se está incumpliendo (procedimiento, incumplimiento de un requisito ya sea de ley o según ISO 9001)

Una no conformidad conviene ser redactada de forma:

- Concreta: Evitando escribir no conformidades largas.
- Clara: Evitando escribir no conformidades dispersas o incoherentes.
- Sencilla: Utilizar un lenguaje sencillo, que sea comprensible para las personas interesadas.
- Objetiva. Evitando expresar opiniones o redacciones confusas, vagas o triviales.

Los líderes de cada proceso se encargan de implementar la acción, comunicando a los involucrados o responsables y el Gerente actúa verificando el cumplimiento de las actividades, fechas o tiempos establecidos.

4.1.2 Causas de una no conformidad

Cuando se detecta una no conformidad real o potencial el dueño de proceso debe investigar las causas preferiblemente en compañía de los involucrados, lo que permite analizar el problema y plantear acciones eficaces; las cuales también registra en el formato de **Acciones Correctivas**.

La investigación y detección de las causas, se pueden realizar a través de algunas técnicas como: técnica de los por qué, o técnica de lluvia de ideas, o técnica de causa-efecto o espina de pescado; entre otras.

Los por qué

Consiste en investigar una, dos o tres o más veces el porqué de cada causa.

Objeto

Se pretende ir hasta la causa raíz del problema.

Procedimiento

1. Se pregunta por primera vez por qué sucede la no conformidad.

2. Se pregunta por segunda vez añadiéndole al por qué la respuesta del primer por qué.
3. Se pregunta por tercera vez añadiéndole al por qué la respuesta del segundo por qué.

El Supervisor de producción o Asistente de Gerencia realiza un control sobre el cumplimiento de las acciones correctivas y el actuar del responsable de la aplicación.

- Revisa el plazo, la fecha de cierre y que la acción evidencie eficacia.
- Evalúa la eficacia de la acción tomada en la medida que elimine las causas de la no conformidad y por ende no se presente el problema o reincida el problema, en caso de una acción correctiva.

FIN DEL DOCUMENTO

ANEXO 16.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-03

Elaborado por: Stefany Pinilla	Revisado por: Nestor Daza	Aprobado por: Nestor Daza
Asistente de Gerencia Fecha: 25 /03/2020	Gerente General Fecha: 30/03/2020	Gerente General Fecha: 30/03/2020

Versión	Fecha	Motivo de la edición
01	30/03/2020	Emisión del documento

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para la ejecución de las Auditorías Internas, con el fin de definir la planificación, verificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de ejecución, control y seguimiento de las acciones tomadas para medir la implementación del mismo.

2. ALCANCE

Aplica para la realización de Auditorías a todos los procesos de la organización.

3. DEFINICIONES

AUDITADO: Organización sometida a una auditoría.

AUDITOR: Persona calificada que lleva a cabo una auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-03

AUDITOR LIDER: Persona que por su experiencia o conocimientos lidera una auditoría. Tiene la autonomía para preparar la ejecución de la auditoría, conciliar con el auditado, liderar las reuniones de apertura y cierre de las auditorías entre otras funciones.

CONCLUSIONES DE AUDITORIA: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

EVIDENCIA DE LA AUDITORIA: Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.

HALLAZGOS DE AUDITORIA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBSERVACIÓN: Mejoramiento a las buenas prácticas que se observan en la ejecución del proceso.

PROGRAMA DE AUDITORIAS: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

REQUISITO: Necesidad o experiencia establecida generalmente implícita u obligatoria.

4. REQUISITOS

- Las auditorías serán anuales para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Los atributos personales de un auditor serán:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-03

Ético	Imparcial, sincero, honesto
Actitud Abierta	Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos
Diplomático	Mucho tacto en las relaciones con la gente
Observador	Constante y activamente consiente de los entornos físicos y actividades
Versátil	Capaz de adaptarse a diferentes situaciones

- El auditor líder deberá cumplir con el perfil establecido para desempeñar esta función:
 - Preparar y divulgar el plan de auditorías.
 - Coordinar y realizar la reunión de apertura.
 - Elaborar los reportes de hallazgos.
 - Realizar entrevistas a los dueños y participantes de los procesos.
 - Clasificar los hallazgos de auditoría.
 - Elaborar el informe final de auditoría.
- Los auditores deben tener conocimiento en la norma del Sistema de Gestión de la calidad.
- Con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso, los auditores seleccionados no auditarán su propio trabajo o proceso.
- El auditado pondrá a disposición del auditor los recursos (persona, documentos y tiempo) necesarios para el éxito de la auditoría.
- Para realizar el diligenciamiento del plan de acción el auditado cuenta con quince días hábiles después de realizada la reunión de cierre.
- La información de entrada para las auditorías son:
 - Solicitud de auditorías.

- Resultado de auditorías anteriores.
- Informes de producto no-conforme.
- Informe de quejas y reclamos.
- Modificación o implementación de nuevos procesos.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
		Fecha: 30/03/2020
		Código: GC-PR-03

- Identificación de situaciones de mejora.
 - Prioridades de la dirección.
 - Intenciones comerciales.
 - Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
 - Necesidad de evaluación de proveedores.
 - Requisitos de los clientes.
 - Necesidades de las partes interesadas.
 - Riesgos potenciales para la organización.
- La planeación de la auditoría se realizará por medio de una programación que emitirá la Gerencia a todo el personal en la divulgación del cronograma actual. En caso de que Inversiones Creamoda S.A.S. decida realizar auditorías de tercera parte, estas serán programadas por el ente certificador.

• **Perfil del auditor:**

COMPETENCIAS TECNICAS	
EDUCACION	Profesional o Tecnólogo en cualquier rama.
CURSOS COMPLEMENTARIOS	Auditor Interno en ISO 9001. 2015
EXPERIENCIA	Mínimo 20 horas certificadas en norma ISO 9001. 2015
CONOCIMIENTOS	Redacción, manejo de paquete office, norma ISO 9001:2015
OTRAS COMPETENCIAS	
ANALISIS	Consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Es la capacidad que tiene un trabajador en expresar con claridad y en forma apropiada el contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesite teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.

COMPRESION DE LECTURA	Es la capacidad del trabajador de comprender aquello que se lee, es decir, ser capaz de reconstruir el significado global del texto, identificando así el núcleo y el propósito del texto.
ORGANIZACIÓN	Planificar o estructurar la realización de algo, distribuyendo convenientemente los medios materiales y personales con los que se cuenta y asignándoles funciones determinadas.
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS Y HABILIDADES	
PRINCIPIOS, PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS	Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría, planificar y organizar el trabajo eficazmente, llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado, establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia, recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos, verificar la exactitud de la información recopilada, confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría, mantener la confidencialidad y la seguridad de la información.
DOCUMENTACIÓN, REFERENCIAS	La aplicación de sistemas de gestión a diferentes organizaciones, la interacción entre los componentes del sistema de gestión, las normas o requisitos de los sistemas de gestión, los procedimientos aplicables u otros documentos del sistema de gestión utilizados como criterios de auditoría, reconocer las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos de referencia, la aplicación de los documentos de referencia a las diferentes situaciones de auditoría.
LEYES, REGLAMENTOS Y OTROS REQUISITOS	Permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos aplicables a la organización que se está auditando, debería: Los códigos, leyes y reglamentos locales, los contratos y acuerdos.
METODOS Y TECNICAS	Para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión, generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados, debería contemplar: La terminología de la calidad, los principios de gestión de la calidad y su aplicación y las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación.

PROCESOS Y PRODUCTOS	Para permitir al auditor comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría, debería contemplar: La terminología específica del sector, las características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios y los procesos y prácticas específicas del sector.
EXPERIENCIA	
Tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos anteriormente. La experiencia laboral debería ser en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas. Tener como mínimo experiencia en la realización de por lo menos un ciclo de auditorías completo.	

5. ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL
1	Diligenciar el formato GC-F-02 programa de auditorías; de acuerdo a los criterios establecidos.	Líder de calidad	Programa de Auditorías
2	Seleccionar el equipo auditor de acuerdo al objetivo de la auditoría.	Líder de calidad / Asistente de Gerencia	Acta de reunión/ Equipo auditor seleccionado
3	Designar quien asumirá el rol de auditor líder.	Equipo auditor seleccionado	Auditor líder designado/ Acta de reunión
4	Generar el plan de auditoría, incluyendo el objetivo y alcance de la auditoría.	Auditor Líder	Generación Plan de Auditoría.
5	Aprobar el plan de auditorías.	Gerente General	Plan de Auditoría aprobado.
6		Auditor Líder	Correo electrónico

	Enviar vía e-mail la citación de la auditoria.		
7	Elaborar una la lista de chequeo en la que se establezcan las preguntas a realizar en los procesos correspondientes.	Auditor líder	Lista de chequeo elaborada.
8	Realizar reunión de apertura, explique el objetivo de la auditoria, tiempo de ejecución y cargos que requiere durante su desarrollo.	Comité de implementación del SGC	Reunión de Apertura realizada.
9	Ejecutar la auditoria durante el tiempo planeado y genere los hallazgos correspondientes.	Auditor líder	Generación de hallazgos de auditoria.
10	Conciliar el informe de auditoría con el líder de proceso.	Auditor líder	Informe conciliado.
11	Realizar una reunión de cierre con las personas que participaron en la auditoria y verificar el registro de la firma del líder de proceso en el informe de auditoría.	Comité de implementación del SGC	Reunión de cierre de auditoria.
12	Elaborar el informe de auditoría, detallando fortalezas, oportunidades de mejora, No conformidades existentes durante la ejecución de las auditorias.	Auditor líder	Informe de Auditoria elaborado.

13	Consolide los documentos de auditoria y hágalos firmar por el líder de proceso y entréguelos a Gestion de Calidad.	Auditor Líder	Documentación consolidada.
14	Entregar el informe de auditoría con los hallazgos encontrados a los líderes de proceso.	Líder de calidad	Informe entregado

FIN DEL DOCUMENTO

ANEXO 17.

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO DE CONTROL NO CONFORME.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01
		Fecha: 10/04/2020
		Código: GC-PR-05

Elaborado por: Sebastian Aroca	Revisado por: Stefany Pinilla	Aprobado por: Nestor Daza
Supervisor de Producción	Asistente de Gerencia	Gerente General
Fecha: 01/04/2020	Fecha: 10/04/2020	Fecha: 10/04/2020

Versión	Fecha	Motivo de la edición
1	10/04/2020	Emisión del documento

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones y lineamientos que deben ejecutarse para lograr un adecuado control de los productos que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad en Inversiones Creamoda S.A.S.

2. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicados por el personal responsable de los procesos misionales que están relacionados con la satisfacción del cliente.

3. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01
		Fecha: 10/04/2020
		Código: GC-PR-05

- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL
1	Identificar las características el producto no conforme.	Líder de proceso	
2	Emitir el formato de Producto no conforme	Líder de proceso	Formato diligenciado
3	Recibir el formato, analizar, y llevar el control.	Asistente de Gerencia / Supervisor de Producción	
4	Investigar las causas y registrarlas en el formato de producto no conforme	Líder de proceso	
5	Aplicar las acciones correctivas de ser necesarias.	Líder de proceso	Registro de causas detectadas

6	Recibir formato y verificar los resultados	Asistente de Gerencia / Supervisor de Producción	
7	Cerrar el formato y archivar como registro de calidad	Asistente de Gerencia / Supervisor de Producción	Formato archivado

FIN DEL DOCUMENTO

ANEXO 18.

SOPORTES DE REUNIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS.

The screenshot displays a meeting application interface. At the top, two document thumbnails are visible, both titled "STYLE" and "PROCESAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE OTRAS". The left document contains text about "Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño." and "4. DESARROLLO DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO". The right document contains text about "Equipo que se está implementando (procedimiento, cumplimiento de un requisito o sea de lo que se llama OTC BMT)" and "Una no conformidad existente que requiere de forma".

Below the documents is a control bar with three red circular icons: a crossed-out microphone (mute), a telephone handset (call), and a crossed-out video camera (video off). Below this bar is a navigation bar with three icons: a group of people (5), a speech bubble, and an information icon.

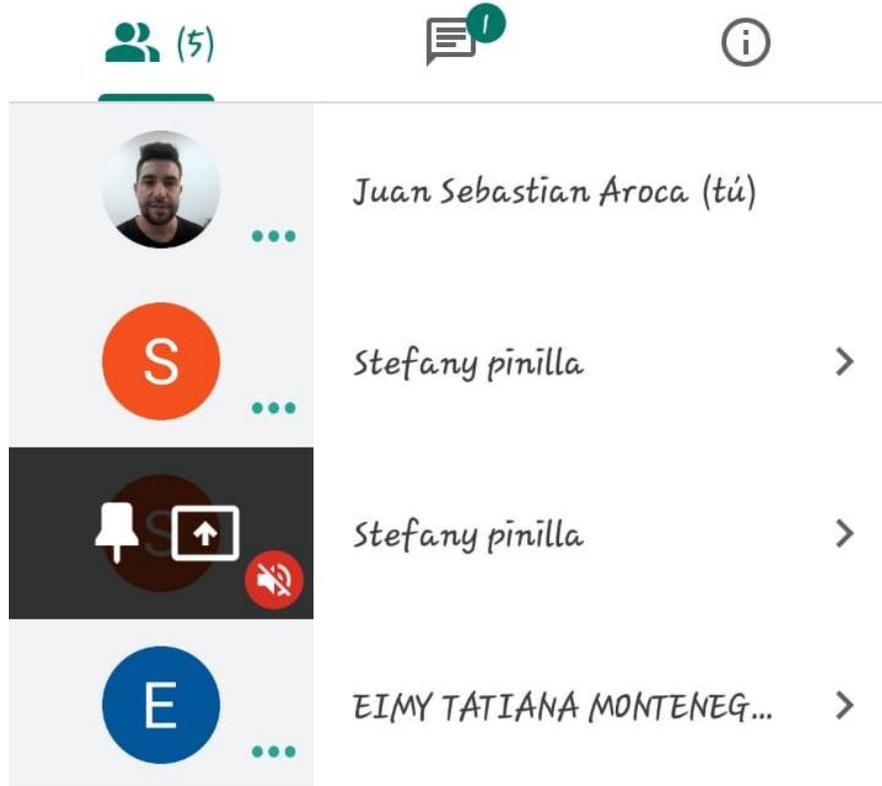
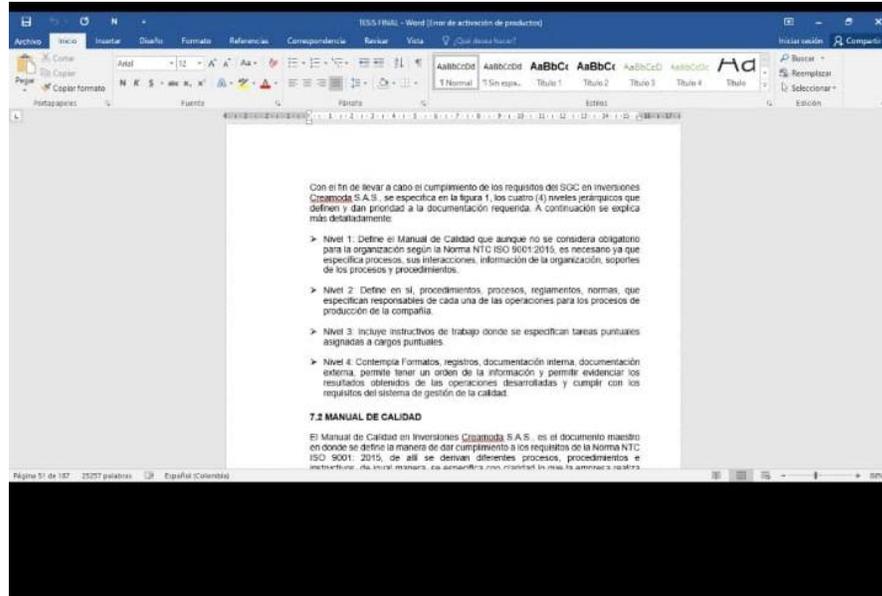
The main area shows a list of participants:

- Nestor Daza (Tú) with a red mute icon.
- Stefany pinilla with a green video icon and a right arrow.
- EIMY TATIANA MONTENEGRO ... with a red mute icon and a right arrow.
- Stefany pinilla with a red mute icon and a right arrow.

Below the list is a section titled "Otras personas en la reunión (1)" with a sub-section showing a profile picture of Juan Sebastian Aroca with a red mute icon and a right arrow.

ANEXO 19.

SOPORTES REUNIÓN SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN CON LOS LÍDERES DE PROCESO.



ANEXO 20.

CARTA DE APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL

Bogotá D.C., Mayo 2020

STYLE

INVERSIONES CREAMODA S.A.S.
Gerencia General

Dando cumplimiento al desarrollo de la Norma NTC ISO 9001 2015, y en busca de continuar con el procesos para realizar la auditoría, se realizaron y aprobaron los documentos de Inversiones Creamoda S.A.S., con el apoyo de Eimy Tatiana Montenegro Rivero.



Nestor Daza Frenjifo
Gerente General.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S
Carrera 72 I #37C – 37 SUR
TEL: 7028405
Bogotá, Colombia.

ANEXO 21.

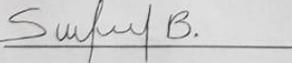
SOPORTES REUNIÓN ÁREA PRODUCCIÓN.

Bogotá D.C., Mayo 2020

STYLE

INVERSIONES CREAMODA S.A.S.
Gerencia General

Dando cumplimiento al desarrollo de la Norma NTC ISO 9001 2015, y en busca de continuar con el procesos para realizar la auditoría, se realizaron y aprobaron los documentos del área de producción bajo el asesoramiento de Tatiana Montenegro por medio de Videoconferencias.



Sebastian Aroca
Supervisor de Producción.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S
Carrera 72 I #37C – 37 SUR
TEL: 7026405
Bogotá, Colombia.

ANEXO 22.

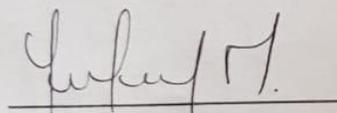
SOPORTES REUNIÓN ÁREA COMPRAS.

Bogotá D.C., Mayo 2020

STYLE

INVERSIONES CREAMODA S.A.S.
Gerencia General

Dando cumplimiento al desarrollo de la Norma NTC ISO 9001 2015, y en busca de continuar con el procesos para realizar la auditoría, se realizaron y aprobaron los documentos del área de compras bajo el asesoramiento de Tatiana Montenegro por medio de Videoconferencias.



Estefany Pinila
Asistente de Gerencia General.

INVERSIONES CREAMODA S.A.S
Carrera 72 I #37C – 37 SUR
TEL: 7026405
Bogotá, Colombia.

ANEXO 23.

COTIZACIÓN PROPUESTA ESTANTERÍA.

NIT 901.339.274 – 6
RÉGIMEN COMÚN

METÁLICOS

Colombia

CT 180520-20

18 de Mayo de 2020

Señores:
INVERSIONES CREAMODA S.A.S.
 Atención: Sra. Tatiana Rivero.
 Correo: Tatianarivero29@hotmail.com
 Ciudad.

De acuerdo con su solicitud, presentamos a ustedes cotización de los siguientes elementos:

Cant.	Concepto	Valor Unitario	Valor Total
3	<p>ESTANTE METÁLICO LIVIANO - 30 CM DE FONDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Medidas generales: 2.00 mts Altura x 0.92 mts Frente x 0.30 mts Fondo <p>Con 6 entrepaños en calibre 22, graduables para cinco espacios útiles de 35 cms libres, siempre que la distribución se realice equidistante.</p> <p>Estantería fabricada en lámina de acero Cold Rolled doblada en frío con acabado en pintura homearlie en polvo de aplicación electrostática color Gris.</p> <p>Capacidad de carga distribuida de 60 kilos por nivel. Sistema de armado mediante el uso de tornillos y tuercas zincadas.</p> <p>Parales con perforaciones de 5/16 de diámetro cada 3 Cm de distancia en calibre 18.</p>	\$ 235.000	\$ 705.000



CALLE 74 NO. 15 – 80 OFC. 218 INT 2. - BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA
 PBX: + 57 3208001133- 3195492262
 WWW.FOLDERAMASCOLOMBIA.COM – EMAIL: METÁLICOS COLOMBIA@GAMIL.COM

3	<p>ESTANTE METÁLICO LIVIANO - 40 CM DE FONDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Medidas generales: 2.00 mts Altura x 0.92 mts Frente x 0.40 mts Fondo <p>Con 6 entrepaños en calibre 22, graduables para cinco espacios útiles de 35 cms libres, siempre que la distribución se realice equidistante.</p> <p>Estantería fabricada en lámina de acero Cold Rolled doblada en frío con acabado en pintura hornearle en polvo de aplicación electrostática color Gris.</p> <p>Capacidad de carga distribuida de 60 kilos por nivel. Sistema de armado mediante el uso de tornillos y tuercas zincadas.</p> <p>Parales con perforaciones de 5/16 de diámetro cada 3 Cm de distancia en calibre 18.</p>		\$ 265.000	\$ 795.000
3	<p>ESTANTE METÁLICO LIVIANO - 45 CM DE FONDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Medidas generales: 2.00 mts Altura x 0.92 mts Frente x 0.45 mts Fondo <p>Con 6 entrepaños en calibre 22, graduables para cinco espacios útiles de 35 cms libres, siempre que la distribución se realice equidistante.</p> <p>Estantería fabricada en lámina de acero Cold Rolled doblada en frío con acabado en pintura hornearle en polvo de aplicación electrostática color Gris.</p> <p>Capacidad de carga distribuida de 60 kilos por nivel. Sistema de armado mediante el uso de tornillos y tuercas zincadas.</p> <p>Parales con perforaciones de 5/16 de diámetro cada 3 Cm de distancia en calibre 18.</p>		\$ 295.000	\$ 885.000

CALLE 74 NO. 15 – 80 OFC. 218 INT 2. - BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA
PBX: + 57 3208001133- 3195492262
WWW.FOLDERAMASCOLOMBIA.COM – EMAIL: METÁLICOS COLOMBIA@GAMIL.COM

CONDICIONES DE VENTA

- Valores antes mencionados debe sumarse el 19% del impuesto de IVA.
- Forma de Pago: **Anticipo 50% con Orden de compra – 50% Saldo contra entrega.**
- Plazo de entrega: **04 Días hábiles** después de aprobación. Según cronograma de producción y cantidad a solicitar.
- Garantía: Un (1) Año por defectos de Fabricación.

Nota: El transporte está incluido en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C. Se envía a otras ciudades por transporta de preferencia del cliente el cual asume los gastos de envío.

Atentamente,

Juan David Rojas Fonseca
Dirección Comercial
Cel: + 57 3208001133.

ANEXO 24.

SOPORTES REUNIÓN APERTURA AUDITORÍA.

Cuadro 2. Criterios de evaluación.

CALIFICACIÓN	DEFINICIÓN DE LA CALIFICACIÓN
10	Cumple completamente con el criterio enunciado
5	Cumple parcialmente con el criterio enunciado
3	Cumple con el mínimo del criterio enunciado
0	No cumple con el criterio enunciado

Fuente: elaboración propia.

Para evaluar el ejercicio, se analizó el número total de respuestas que se tuvieron con respecto a cada criterio de calificación, después se calculó un porcentaje de cumplimiento según el número total de respuestas de cada casilla frente al número total de apartados presentes en la lista de chequeo que en este caso son 152 preguntas.

1.4.5.1 Recursos necesarios. Para dar cumplimiento al desarrollo del diagnóstico se debe tener a disposición los siguientes recursos:

- > Disponibilidad de información (opiniones y documentación)
- > Tiempo: 2 días.
- > Instalaciones de la organización.

(7)  

 E  EIMY TATIANA MONTENEG...

 Stefany pinilla  >

 A  Alejandra Carvajal >

 S  stefanny >

Otras personas en la reunión (3)



ANEXO 25.

HOJA DE VIDA DEL AUDITOR.



**Cindy Alejandra
Pacheco Carvajal**

EMAIL alecar0511@hotmail.com

DIRECCIÓN Carrera 98A N° 22K - 00

TELÉFONO 3212388751

OBJETIVO

6 años de Experiencia en el Sistema de Gestión de Calidad, **Auditora HSEQ**, Experiencia en Sector Aduanero, Textil, Logístico, Tecnológico, Automotriz y Manufacturero. Conocimiento y liderazgo de 13 Sistemas de Gestión, los más destacados: **ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 31000, OEA y Sistema de Innovación**. Acompañamiento y levantamiento de información bajo la metodología de gestión de proyectos y metodologías ágiles como Design Thinking, Six Sigma, Lean Manufacturing y Kaizen.

EXPERIENCIA

GESTOR HSEQ

**AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX
NIVEL I (Servicios De
Agenciamiento Aduanero En
Colombia))**

Bogota D.C

Abril-2019 - Agosto-2019

Responsabilidades:

- Ejecución del BSC de la compañía bajo los procesos de planificación estratégica y visión 2019.
- Análisis de indicadores bajo los atributos diferenciales de la organización.
- Ejecución de indicadores bajo el estándar requerido por el cliente Schulumberger Surencó.
- Levantamiento de información alineado a los indicadores analizados de forma mensual (KPI), trimestral (SQM) y Semestral (QBR).
- Apoyo y liderazgo bajo la certificación OEA de la resolución 4089 del sector agencias de aduanas.
- Apoyo en la implementación del programa de gestión de la innovación ejercida por la cámara de comercio de Bogotá y manejo del sistema de gestión de calidad.

Logros:

- Implementación de indicadores nuevos para la visualización de exportaciones e importaciones de la agencia de aduanas al cliente SLB
- Estandarización de documentación transversal bajo el sistema de gestión de calidad.

Jefe Inmediato: Robinson Suaterna - **Director Administrativo y Financiero.**

Tel : 745 5454

**ANALISTA SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**TEXTILES LAFAYETTE S.A.S
(Empresa de fabricación y
acabados textil)**

Bogotá D.C
Abril-2017 - Abril-2019

Responsabilidades:

- Líder de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015), Ambiental (ISO 14001: 2018) y Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072), apoyo y manejo profesional y estandarizado en los sistemas adicionales manejados (PESV, SAGRLAFT, HABEAS DATA, ETICA EMPRESARIAL, OEA, LABORATORIOS Y METROLOGÍA).
- Acompañamiento y levantamiento de información bajo el enfoque de los proyectos estratégicos y tácticos de la organización mediante la Dirección de Procesos y SIG.
- Gestora y administradora de la documentación con parámetros alineados a la estrategia enmarcada en la mejora continua e innovación de la unidad de I+ D + i (ISO50501).
- Líder transversal en el modelo de Gestión de Riesgos de la compañía basada en la norma ISO 31000: 2009.
- Metodologías ágiles bajo la herramienta de innovación y optimización de procesos bajo herramientas de automatización y análisis (Lean y Six Sigma).

Logros:

- Evaluaciones de procesos y auditorías internas a todos los procesos de la compañía.
- Implementación del sistema de gestión de calidad.
- Cierre de 358 acciones preventivas y correctivas detectadas en auditorías exteriores.
- Implementación del sistema de gestión OEA como beneficio tributario.
- Reestructuración de las caracterizaciones de proceso.
- Recodificación de más de 3500 documentos bajo el repositorio documental ISOLUCION.

Jefe Inmediato: Natalia Veruzka del Valle Pinzón - **Directora
Procesos y SIG**

Tel: 4248888

**ANALISTA SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**CELISTICS DE COLOMBIA
(Dedicada al almacenamiento de
Celulares Movistar)**

Bogotá D.C
Agosto-2016 - Noviembre-2016

Responsabilidades:

- Ejecución de acciones correctivas levantadas a los procesos estratégicos de la empresa.
- Auditorías internas a los procesos de logística nacional e internacional.
- Actualización y divulgación de documentación, gestión de planos de acción y metodología alineada a las directrices de los procesos misionales y de apoyo.
- Mantenimiento de las normas ISO 9001: 2008, decreto 1072 con la actualización al año en curso, RUC.
- Gestión de indicadores, planes de acción correctivos y seguimiento de los residuos no recuperables y recuperables de la

empresa bajo la norma ambiental ISO 14001.

Logros:

- Levantamiento de información del proceso de la compañía.
- Auditoría interna evidenciando oportunidades de mejora en cada uno de los procesos.

Jefe Inmediato: Marcela Pulido - **Coordinadora Sistemas de Gestión**
Tel: 4040200

ASISTENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DATACENTER S.A.S DE COLOMBIA – GELSA S.A (Empresa encargada del funcionamiento de los PAGATODO de Colombia)

Bogotá D.C
Mayo-2015 - Julio-2016

Responsabilidades:

- Apoyo prioritario en la implementación de la norma ISO 27000.
- Establecer lineamientos, aportes y toda una base documental con la norma ISO 9001.
- Auditorías al proceso de Gestión de Servicios, Contribuir con el establecimiento de la base documental de la empresa.

Logros:

- Estructurar todo tipo de documentación acorde a los procesos.
- Levantamiento de información para la realización de Manuales, procedimientos, instructivos, formatos, registros y documentos generales.
- Divulgación de la estructura de estos y manejo de la herramienta Share Point como centro de información documental.

Jefe Inmediato: Andrés Felipe Arcila Navarro - **Director Aseguramiento de Calidad**
Tel: 3147996968

ANALISTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

AGP DE COLOMBIA (Principales Proveedores del Vidrio Blindado Automotriz de las Marcas Mercedes Benz y Audi)

Bogotá D.C
Abril-2014 - Mayo-2015

Responsabilidades:

- Gestión de indicadores de todos los niveles.
- Gestora y colaborativa área HSEQ.
- Control documental, actualización del SGC.
- Auditorías de producto terminado, Conocimiento ISO 9001: 2008 adjuntando la TS 16949 requisitos específicos a la industria automotriz.
- Elemento participativo de la norma ISO / IEC 17025 (Norma certificable para laboratorios que realizan actividades de Ensayo y Calibración).

Logros:

- Participación y ejecución de nuevas metodologías ágiles y optimización de procesos (Lean y Kaizen).

Jefe Inmediato: Catalina Mojica - **Jefe de Calidad y Outsourcing**
Tel: 3608811

AUXILIAR GESTIÓN DE CALIDAD

HOGIER GARTNER & CIA S.A
(Fabricación y personalización de tarjetas débito , credito y plasticos de seguridad)

Bogotá D.C

Junio-2012 - Febrero-2013

Responsabilidades:

- Recepción, clasificación y digitación de formatos de materia no conforme del área de plásticos de seguridad.
- Control de archivo muerto y elaboración de documentación y control de actividades conducentes al aseguramiento de la calidad de los resultados.
- Elaboración de los Reportes de Problema de Calidad (RPC).
- Realización de auditorías internas y participación de auditorías externas, (certificación en horas como auditora interna de la empresa).

Logros:

- Informe de problema de calidad y contacto con los clientes internacionales de la compañía.
- Hallazgo bajo auditoría interna realizada bajo la ISO 9001: 2008.
- Aprendizaje de ejecución de pruebas bajo la jefatura de laboratorio.

Jefe Inmediato: Dinora Sierra - **Jefe de Calidad**

Tel: 4378484

AUXILIAR DIRECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN(Etapa Práctica)

HOGIER GARTNER & CIA S.A
(Fabricación y personalización de tarjetas débito , credito y plasticos de seguridad)

Bogotá D.C

Enero-2012 - Junio-2012

Responsabilidades:

- Control de inventarios.
- Programación de turnos de planta.
- Control y manejo de costos
- realización de gráficas de producción.
- Análisis del costo beneficio de producción de las plantas 1, 2 y 3.
- Control de producción, análisis y enfoque del tiempo / mano de obra estimada, proponer indicadores de producción.

Logros:

- Implementación de indicadores estandarizados para controlar la producción de las 3 plantas.
- Proyecto de Grado.
- Culminación de etapa práctica.

Jefe Inmediato: Hebert Hidalgo - **Director de Producción**

Tel: 4378484

EDUCACIÓN

INGENIERA INDUSTRIAL

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**
Bogotá D.C
2017

**TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE
LA PRODUCCIÓN
INDUSTRIAL**

SENA
Bogotá D.C
2012

BACHILLER COMERCIAL

MATEMÁTICAS APLICADAS A LA INGENIERÍA

**ATENEO INTEGRAL ANA B DE
FLÓREZ**
Bogotá D.C
2009

COMPETENCIAS

- Operador Económico Autorizado (OEA)
- Administración de Recursos Humanos (SENA)
- Gestión del Riesgo (ICONTEC)
- Auditor Decreto 1072 (ICONTEC)
- Gestión del Conocimiento (ICONTEC)
- Desarrollo de Auditorías Internas Al Sistema Integrado de Gestión (SENA)
- Atención y Servicio Al Cliente Intensidad (SENA)

IDIOMAS

Inglés
Intermedio

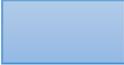
ANEXO 26.

INFORME DE AUDITORÍA.

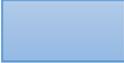
		INFORME DE AUDITORÍA		Versión: 01	
				Fecha: 22/05/2020	
				Código: GC-F-04	
Tipo de revisión					
Revisión de la dirección	Auditoría interna de proceso	Fecha (dd/mm/aaaa)		22/05/2020	
	x				
1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA					
Objetivo de la auditoría	Revisar la ejecución del proceso de producción en Inversiones Creamoda S.A.S., y validar el cumplimiento de requisitos frente a la Norma NTC ISO 9001:2015				
Alcance	Gestión de producción.				
Auditor Líder	Cindy Alejandra Carvajal	Fecha de apertura	20/05/2020		
2. NUMERALES ISO AUDITADOS, SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO O SEGUIMIENTO					
<p>7.5 Control de información documentada.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad</p> <p>4.4.2 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos: La organización debe: a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p>					
CONCLUSIONES DEL AUDITOR LÍDER					
<p>En la auditoría interna se encontraron las siguientes no conformidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con un documento que garantice el control de registros de Inversiones Creamoda S.A.S., por tal motivo no se tiene clara la información en los trabajadores de su uso, ni documentación. 2. Los trabajadores no conocen su participación para el cumplimiento de los objetivos de calidad, esto es una no conformidad bajo la norma ISO 9001:2015 3. Se evidencia que el proceso de corte, no se tiene documentado correctamente, lo cual es una no conformidad bajo el numeral 4.4.2.a de la norma ISO 9001:2015 <p>Las observaciones al Sistema de Gestión de la Calidad son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de algunos de los procesos se debería de establecer no solo indicadores de actividad sino también indicadores de eficacia o eficiencia. 2. Sería recomendable potenciar herramientas alternativas a las encuestas para conocer el grado de satisfacción del cliente 					

ANEXO 27.

PLAN DE ACCIÓN.

	PLANES DE ACCIÓN		Versión: 01
			Fecha: 24/05/2020
			Código: GC-F-05
ACCIONES CORRECTIVAS		ACCIÓN PREVENTIVAS	
			
ÁREA _____ Gestión de la Calidad _____ PROCESO__ Producción _____ FECHA _____ 24/05/2020 _____			
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD DE MEJORAMIENTO: No se cuenta con un documento que garantice el control de registros de Inversiones Creamoda S.A.S., por tal motivo no se tiene clara la información en los trabajadores de su uso, ni documentación.			
INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS			
¿Por qué?	Porque no fue clara la información e importancia de la matriz de control de registros		
¿Por qué?	No se tomo el tiempo necesario para aclarar dudas de la Norma		
¿Por qué?	No hubo suficiente compromiso por parte del personal de calidad		
¿Por qué?	Porque no tuvieron la motivación suficiente por parte de los encargados de la implementación		
¿Por qué?	No se genero una sensibilización de la importancia de la documentación		
PLANES DE ACCIÓN			
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	
Crear la matriz de control de registros	Asistente de Gerencia	15/06/2020	
Divulgar a todas las áreas el control de los registros y el documento	Asistente de Gerencia	30/06/2020	

	PLANES DE ACCIÓN		Versión: 01
			Fecha: 24/05/2020
			Código: GC-F-05
ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIÓN PREVENTIVAS		
			
ÁREA _____ Gestión de la Calidad _____ PROCESO __Producción_____ FECHA _____ 24/05/2020 _____			
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD DE MEJORAMIENTO:			
Los trabajadores no conocen su participación para el cumplimiento de los objetivos de calidad, esto es una no conformidad bajo la norma ISO 9001:2015			
INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS			
¿Por qué?	No hubo el suficiente interés por parte de los trabajadores		
¿Por qué?	Las divulgaciones no fueron lo suficientemente dinámicas		
¿Por qué?	No se entregó un material didáctico en la sensibilización		
¿Por qué?	Se concluyó que solo las dispositivos eran suficientes		
¿Por qué?	El personal se mostró motivado y decían entender todos los temas expuestos		
PLANES DE ACCIÓN			
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	
Generar un programa de capacitaciones para sensibilizar al personal frente a la importancia del conocimiento de los objetivos de calidad.	Supervisor de Producción	15/06/2020	

	PLANES DE ACCIÓN		Versión: 01
			Fecha: 24/05/2020
			Código: GC-F-05
ACCIONES CORRECTIVAS		ACCIÓN PREVENTIVAS	
			
ÁREA _____ Gestión de la Calidad _____ PROCESO __Producción_____ FECHA _____ 24/05/2020 _____			
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD DE MEJORAMIENTO: Se evidencia que el proceso de corte, no se tiene documentado correctamente, lo cual es una no conformidad bajo el numeral 4.4.2.a de la norma ISO 9001:2015			
INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS			
¿Por qué?	El líder del proceso no siguió los lineamientos del procedimiento de control de documentos.		
¿Por qué?	No asignó responsables en el proceso de corte		
¿Por qué?	Asumió que todos los operarios tenían claro sus funciones y responsabilidades.		
¿Por qué?	No asumió que debe generarse trazabilidad de la documentación.		
¿Por qué?	No le dio la importancia suficiente al procedimiento divulgado		
PLANES DE ACCIÓN			
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	
Realizar las correcciones del documento basándose en el procedimiento de control de documentos, y divulgarlo con su equipo de trabajo	Líder de corte	30/05/2020	

ANEXO 28.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 1	
		Fecha: 23/06/2020	
		Código: AC-F-01	
		SI	NO
1. ¿le gusta la forma en que ha sido atendido y la manera del trato de nuestro agente?			
2. ¿El representante de atención al cliente le ofreció una buena solución/ su respuesta fue lo que esperaba?			
3. ¿Considera usted que nuestro personal tiene la capacidad para darle cualquier tipo de información?			
4. ¿Nuestro representante le hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?			
5. ¿Nuestro representante de servicio al cliente le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna?			