

AFIANZAMIENTO, SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MICROEMPRESA



AUTOR
OSCAR ALONSO LÓPEZ BERNAL

DIRECTORA DE MONOGRAFÍA
LAITY VELÁSQUEZ FANDIÑO PHD.



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD MONOGRAFÍA
FLORIDABLANCA – SANTANDER
2016

AFIANZAMIENTO, MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN UNA MICROEMPRESA

OSCAR ALONSO LÓPEZ BERNAL
CÓDIGO D0104574

MONOGRAFÍA DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DIRECTORA DE MONOGRAFÍA
LAITY ALVINZY VELASQUEZ FANDINO PHD

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD MONOGRAFÍA
FLORIDABLANCA – SANTANDER
2016

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
2.1 PLANTEAMIENTO EL PROBLEMA	6
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
3. JUSTIFICACIÓN.....	6
3.1 UTILIDAD	7
3.2 APORTES	8
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVO GENERAL	8
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
5. MARCO DE REFERENCIA	9
5.1 MARCO TEÓRICO	9
5.2 MARCO CONCEPTUAL	11
6. DISEÑO METODOLÓGICO	14
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	14
6.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	15
6.3 METODOLOGÍA	15
Fase I Diagnóstico del sistema de gestión de calidad	15
Fase II Sensibilización organizacional	17
Fase III Direccionamiento estratégico	18
Fase IV Definición de procesos	18
Fase V Definición de procedimientos	18
Fase VI Análisis y determinaciones del costo-beneficio de la empresa	18
Fase VII Documentación del Sistema de gestión de calidad	18
Fase VIII Implementación del sistema de gestión de calidad	18
7. Presentación del plan de diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa Gaia Design Studios	18
7.1 Reseña histórica de la empresa Gaia Design Studios	19
7.2 Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa Gaia Design Studios	19
7.3 Resultados	28
8. Rediseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Gaia Design Studios	28

8.1 Planificación de las actividades a realizar	29
9. Direccionamiento estratégico de la empresa Gaia Design Studios	29
9.1 Misión	29
9.2 Visión	29
9.3 Valores	30
9.4 Política de calidad	30
9.5 Objetivos de calidad	30
9.6 Organigrama	31
9.7 Matriz de responsabilidad	32
9.8 Optimización de la fuerza de ventas	34
9.8.1 Illy baby:	34
9.8.2 Pencil Artillery	34
9.8.3 Art School	34
9.8.4 Pencil Airtistic	35
9.8.5 Royal Art	35
9.8.6 Business Pencil	35
10. Documentación del sistema de gestión de calidad	35
10.1 Manual de calidad	36
10.2 Parametrización de procesos	36
10.3 Mapa de procesos	49
CONCLUSIONES	51
Bibliografía	52

INTRODUCCIÓN

Hoy en día a nivel mundial, para todas las empresas sin importar su tamaño, se requiere de un sistema de gestión de calidad. Lo anterior, implica controlar los factores de riesgo, pero sobretodo conservar los clientes, adquirir otros potenciales y así evitar su salida del mercado.

Las empresas colombianas no son ajenas a estos cambios, el proceso de globalización desarrollado durante los últimos años, ha creado otras realidades como la pérdida de varias empresas colombianas, en manos de instituciones internacionales. Esto hace que se adquiera un sistema de calidad, para mejorar su servicio frente a la competencia y obtener mejores clientes y proveedores.

Por ello, este trabajo tiene como objetivo rediseñar el sistema de gestión de calidad de la empresa GAIA DESIGN STUDIOS.

En la presente monografía se demostrará mediante el seguimiento de la norma ISO 9001:2008 los pasos para el afianzamiento y mejoramiento continuo del sistema de calidad de la empresa, se realizará trabajos gráficos y estructuras donde se demuestre la funcionalidad de la misma, todo partiendo de la importancia de tener la administración y operatividad organizacional en excelentes condiciones. A su vez mediante búsqueda bibliográfica se demostrará los procesos trazados para la empresa con el fin de demostrar los beneficios obtenidos al tener el sistema de calidad actualizado.

En este escrito podremos encontrar la utilización de la norma ISO la cual servirá no solamente para la empresa Gaia Design Studios, sino para las demás empresas; cabe recordar que no solamente las microempresas son las que necesitan prioritariamente el establecimiento de un sistema de calidad, las grandes empresas requieren de un seguimiento continuo a su sistema para de esta manera siempre estar a la vanguardia del mercado.

Por último cabe resaltar que la actividad realizada parte de la creación de una empresa ficticia sin embargo se toman los lineamientos sugeridos por la norma para su establecimiento correcto lo cual no la hace ajena a la actualidad de algunas microempresas el país.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO EL PROBLEMA

En la actualidad colombiana existen varias empresas las cuales desean seguir un lineamiento de éxito y reconocimiento empresarial. Sin embargo, cada día que pasa nuevas empresas son creadas, muchas con mejores estructuras y capital para su posicionamiento organizacional. Sin embargo, y no en todos los casos, las empresas no toman en cuenta la importancia de tener un sistema de gestión de calidad; esto debido al proceso operativo que se tiene que realizar, al desgaste administrativo que tendría que hacer la empresa para brindar capacitaciones a sus empleados y cabe resaltar la inversión que tendría que hacer para consolidar su certificación de calidad y mantenerla con firmeza para la atracción de clientes y proveedores potenciales que llevarían a la extensión de la organización.

Es importante mencionar que la temática abarcada identifica a una microempresa llamada Gaia Design Studio, dicha organización ya cuenta con un sistema de gestión de calidad desde hace 10 años, sin embargo, su funcionalidad y estructura ha desmejorado continuamente debido a la baja supervisión que se realiza a todo el sistema organizacional. Por lo tanto, dicha empresa necesita de un asesoramiento y una investigación a sus departamentos para buscar la adaptabilidad que requiere y asegurar su mejoramiento continuo-. Lo que le permitirá ejercer sus actividades empresariales de una manera eficaz dando como resultado el reconocimiento de la marca y afianzamiento de clientes y proveedores.

En consecuencia a esto se busca que la empresa, partiendo de sus directivas, tenga un compromiso, involucrando a todos los departamentos sobre la importancia de mantener el sistema de gestión de calidad actualizado y supervisado de tal manera que se puedan beneficiar de la atracción de nuevos negocios y mejoramiento continuo de sus estructuras operacionales y administrativas, a su vez y a modo de sugerencia, podría manejar un novedoso sistema de marketing que le permita siempre estar a la vanguardia de los productos al mercado y así mejorar sus finanzas.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los costos y beneficios que ha obtenido la empresa Gaia Design Studio al implementar el sistema de gestión de calidad ISO 2001:2008?

3. JUSTIFICACIÓN

Para iniciar a realizar esta investigación es crucial saber sobre el tema de gestión de calidad, sobre la normal ISO 9001:2008 vigente y, a su vez de sus ramas las cuales nos pueden brindar bases sólidas,. Debemos utilizar un marco teorico referencial que nos permita conocer a fondo el tema de calidad para así entenderlo

y aplicarlo para esta empresa, llegando así a brindar el asesoramiento necesario y tomar las mejores decisiones que beneficien a la organización.

Es de vital importancia crear un documento que sirva como marco de referencia mediante un enfoque que tenga en cuenta la opinión de los clientes y las necesidades que presentan, determinar la participación que el personal tenga dentro del sistema de gestión de calidad, la identificación de los procesos dictaminados por el sistema de calidad y el impacto que ha tenido la implantación del sistema aplicado con anterioridad.

La empresa Gaia Design Studios debe adaptarse a los cambios necesarios ya que estamos en un mundo donde la tecnología avanza a grandes pasos y cada vez más encontramos nuevas funcionalidades que son más impactantes en los seres humanos para mejorar su calidad de vida. Siendo la organización de arte digital, le urge promover y difundir ampliamente los alcances y la aplicación del sistema de gestión de calidad como un medio efectivo para entrar en el mundo competitivo de las artes gráficas.

La propuesta que dictamina este tema se basa en el diagnóstico que se realice a la empresa bajo el sistema de gestión de calidad que implantó hace años, partiendo de allí se realizará un plan de trabajo que involucre a todos los trabajadores para mejorar sus funciones y aplicar los requisitos establecidos por la norma.

El objeto de estudio de la presente investigación será de tipo documental y caso real aplicado. Es aplicado ya que su propósito principal es de resolver un problema práctico cotidiano para cualquier empresa y documental porque utilizaremos como técnica de recolección de datos la revisión bibliográfica sobre el tema tratado.

Durante el transcurso de este proyecto se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera buscando siempre el mejoramiento de los departamentos de la empresa y así obtener una eficaz gestión en sus labores diarias sin retrasos y a su vez no perder el hilo conductor de la calidad, ya que la misma hace que la empresa atraiga mejores proveedores, accionistas y clientes que la harán digna representante de una estructura de gestión de calidad ejemplar.

3.1 UTILIDAD

El sistema de gestión de calidad en una empresa hoy en día representa la columna vertebral de la misma, es la carta de presentación para clientes y proveedores para buscar su interés. Como lo dice el artículo de la página web de las normas ISO *“Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva”* (Mora Vanegas, 2009). Por esta oración es importante que la empresa tenga en cuenta como meta la satisfacción del cliente y que su servicio esté mejorando por sus opiniones; básicamente una empresa que

tenga en cuenta las necesidades de sus clientes e incentive a seguir invirtiendo en ellos tendrá un éxito asegurado por mucho tiempo.

Saber y conocer sobre el sistema de gestión de calidad impulsa a emprendedores, empresarios y empleados a mejorar su modalidad laboral, haciéndola más eficiente cada día, novedosa para reducir tiempos y costos, beneficiando a la empresa en muchos aspectos y sobretodo, brindándole al trabajador la seguridad de que la tarea que está realizando, la hace con calidad.

Es significativo saber que el implantar y certificar un sistema de gestión de calidad es comunicar a las partes interesadas de su entorno, de su compromiso con la mejora continua en todos los ámbitos de calidad en sus respectivos departamentos. Cubriendo toda la operatividad que maneja dentro de la organización para que sus labores y funciones se realicen a cabalidad y sin contratiempos con el fin de brindar un excelente servicio para todos. A su vez la validación externa ayuda a las empresas a mejorar constantemente sus estrategias, su estructura funcional y la calidad del servicio.

3.2 APORTES

Muchas empresas no sacan el máximo provecho de sus sistemas de gestión y en especial la empresa Gaia Design Studios debido a que el modelo de calidad es percibida como un instrumento para mantener el status o el buen nombre de la empresa, en lugar de un medio para gestionar el cambio y la mejora. Es importante resaltar que un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más económica o más eficiente, a medida que el sistema se desarrolla.

Hoy en día existe una economía globalizada en la cual Gaia Design Studios, requiere estar a la vanguardia con su sistema de gestión, en su deseo de expandir el mercado y sus negocios a nivel internacional, puede aprovechar oportunidades de comercialización y captación de nuevos clientes, con el buen uso de esta herramienta de gestión (Sarmiento, 2010).

La familia ISO 9001 contiene más de una norma establecida para cada tipo de trabajo o de lineamiento comercial, por lo cual las variadas normas se están actualizando periódicamente. Otro punto importante que hace novedosa esta investigación es que el trabajador puede plantear, planificar y aplicar su propia estructura o funcionamiento laboral, lo que hace versátil la utilización de la norma ya que no se requiere de una sola forma para llegar a la calidad, sino que se puede ser novedoso y único a la hora de trazar su camino para llegar a la meta.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Encontrar la realidad de la Empresa Gaia Design Studios en relación a sus costos-beneficios, obtenidos durante la ejecución del sistema de calidad actual; para afianzar y mejorar una estructura organizativa acorde a un sistema de calidad.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Diagnosticar el estado actual de los costos incurridos y el beneficio obtenido de la empresa Gaia Design Studios con base en la gestión de calidad norma ISO 9001:2008.
- ❖ Formular y evaluar un direccionamiento estratégico que maximice el costo-beneficio de la empresa.
- ❖ Sensibilizar a los trabajadores de Gaia Design Studios hacia un mejoramiento continuo de calidad.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es un ente que impulsa el desarrollo de la normatividad internacional a través de la red de institutos de estandarización nacional de cada países miembros (163), su función principales es la colocar consensos o aprobaciones, para llegar a soluciones satisfactorias de las necesidades de una empresa enlazadas con las de una sociedad en los sectores público y privado; estas normas entran en correspondencia con el acta final de la OMC, teniendo la finalidad de facilitar el comercio, intercambios, estándares comunes y transferencia de tecnologías.

ISO 9001:2008 precisa los requisitos para un sistema de gestión de calidad en cualquier tipo de organización; con requisitos genéricos expone lógica y razonablemente una relación de productos y procesos que satisfacen al cliente incluidos sus requisitos legales; siendo el principal objetivo acrecentar esa satisfacción del cliente mediante el empleo eficaz del sistema y su mejoramiento continuo. Dicha norma está estructurada en ocho capítulos, así:

1. Objeto y campo de aplicación,
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora (Yañez, 2008)

La Calidad, término que viene desde finales del siglo diecinueve y principios del veinte durante los inicios de la industrialización,; ha tenido varias etapas en su desarrollo; en sus inicios Taylor aporta teóricamente al mejoramiento de las operaciones y Henry Fayol subraya en desarrollar estrategias dirigidas a las personas; en una primera etapa se enfocó la utilización de la inspección como herramienta para controlar y detectar los errores, estos métodos fueron mejorados en los años 30 con el W.A. Shewhart y los laboratorios de Bell telephone, al crear el control estadístico del proceso o muestreo estadístico. Posteriormente las guerras mundiales impulsaron a los norteamericanos e ingleses a asegurar calidad en la industria militar para el desarrollo de todo tipo de productos. En una tercera etapa, 1947 Edwards E Deming aportó con mejoras en la calidad al aplicar principios y técnicas estadísticas en cada una de las etapas de producción buscando maximizar la utilidad y una manufactura económica. En 1958 aparece el concepto de control total de calidad, se aplica a una revolución conceptual en toda la organización. En los años 60 Philip B Crosby enfoca programas a las relaciones humanas y al concepto de cero defectos; a partir de 1975 con las crisis del petróleo, los nuevos mercados emergentes y la globalización hacen del concepto de calidad la herramienta para competir en el mercado mundial donde los países necesitan una visión de normalización de la calidad y exponer una certificación de productos que sean demandados en cualquier mercado al cumplir los estándares.

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la calidad en las empresas. Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000. Posteriormente, en el año 2000, se hace una revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad versión 2000 (Fontalvo Herrera, La gestión de la calidad en los servicios, ISO 9001:2008, 2010)

Un análisis costo-beneficio es un proceso que contesta esta pregunta: ¿vale la pena hacer esto? La idea básica del análisis costo-beneficio es que no importa que tan buena sea una solución a un problema, ésta jamás es gratis. Entonces, la pregunta es si el costo de la solución sobrepasa el costo del problema. Si la solución es más cara que el problema, obviamente no se debe implementar la solución. De muchas buenas soluciones, encontrar la solución que dará el óptimo beneficio neto es la clave. El beneficio neto de la solución es el costo del problema menos el costo de la solución. El objetivo de la alta dirección de cualquier empresa es cumplir la misión de la organización en la forma más innovadora y eficiente posible, con un mínimo de recursos y de forma que coincida con los valores y principios fundamentales de la empresa.

Para analizar los costos y beneficios de una solución propuesta, hay que poder estimar el costo del problema. En proyectos que buscan mejorar la eficiencia de producción, los costos y beneficios obvios del problema son fáciles de medir. ¿Cuántas unidades de nuestro producto se rompen en la línea de producción cada semana? ¿Cuál es el costo que pagamos como empresa por cada unidad que hemos tratado de producir pero que no podemos vender? Estos costos son fáciles de medir. (Georgetown University and U.S. , 2000)

5.2 MARCO CONCEPTUAL

El principal objetivo de este marco conceptual es poder brindar un direccionamiento que ayude a entender los diferentes términos que son utilizados en el amplio manejo de significados del diseño de Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Gaia Design Studios. Para lograr este objetivo, se han utilizado definiciones difundidas por la Norma ISO 9001:2008 a través de su página web para implementar un sistema de gestión de calidad destinado a satisfacer las necesidades y la atención de los clientes y proveedores de la organización, así como los requisitos primordiales a la administración e infraestructura, capacitaciones de personal y relación de los empleados en general durante el proceso.

- ❖ Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- ❖ Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ❖ Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- ❖ Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- ❖ Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ❖ Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ❖ Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- ❖ Certificación: Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- ❖ Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

- ❖ Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- ❖ Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría.
- ❖ Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- ❖ Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- ❖ Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- ❖ Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ❖ Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- ❖ 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.
- ❖ Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- ❖ Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- ❖ Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- ❖ Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- ❖ Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- ❖ Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

- ❖ Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- ❖ Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- ❖ Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- ❖ Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- ❖ Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ❖ Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- ❖ No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- ❖ Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- ❖ Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ❖ Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- ❖ Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- ❖ Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ❖ Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ❖ Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ❖ Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

- ❖ Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ❖ Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto
- ❖ Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ❖ Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ❖ Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ❖ Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ❖ Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ❖ Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- ❖ Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- ❖ Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (ISO 9001, 2013)

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Explicativa, ya que este tipo de investigación intenta dar a la luz un aspecto de la realidad empresarial, explicando su actividad dentro de una teoría de referencia ya planteada como la ISO 9001:2008. Hay que tener en cuenta que dentro de la investigación científica a nivel explicativo se dan dos elementos: El primero es lo que se quiere explicar a nivel de objetividad y a su vez la resolución de la respuesta a la pregunta planteada.

Lo segundo es darle cabida a la importancia que hay en que la explicación es siempre una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos, en nuestro caso particular darle una solución explicativa y racional al problema que presenta la empresa.

6.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Las principales técnicas utilizadas durante la realización de este informe teórico, se basó primordialmente en la revisión bibliográfica enfocada en la norma ISO 9001:2008, en el manejo de procesos y procedimientos bajo los lineamientos de la norma e instructivos de ICONTEC para su estructuración.

A su vez utilizo el análisis de costo-beneficio el cual será afianzado cuando se necesite de una decisión; éste nos ayudará a comparar directamente los beneficios obtenidos con el sistema de calidad actual de la empresa. Cabe resaltar que dependiendo de mi análisis cuidadoso y al detalle tendremos en cuenta que no sólo se calculará el costo de la solución, sino también la importancia del beneficio neto.

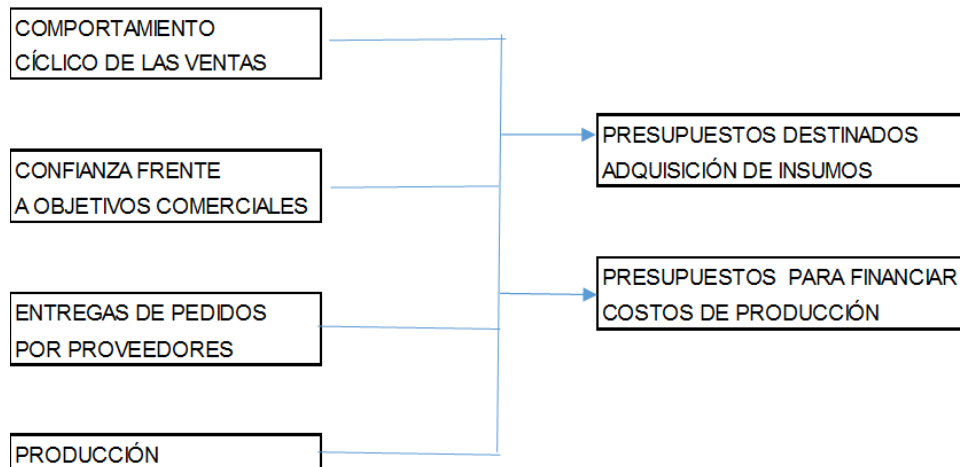
6.3 METODOLOGÍA

Como primera medida, es de tener muy en claro que para lograr una mejora continua de gestión de calidad se debe de llevar a cabo un rediseñamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa empleado hasta ahora; para ello se requiere de un total comprometimiento y responsabilidad de la dirección, que haya una gestión de recursos, un departamento que se encargue de la realización del producto, medición, análisis y mejora de este; todo este proceso siempre encaminado a sacar productos de calidad al mercado con el menor costo de producción posible, pero siempre teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, quien en ultimas proporciona el estatus a la empresa. (Bernal, 2002)

Fase I Diagnóstico del sistema de gestión de calidad

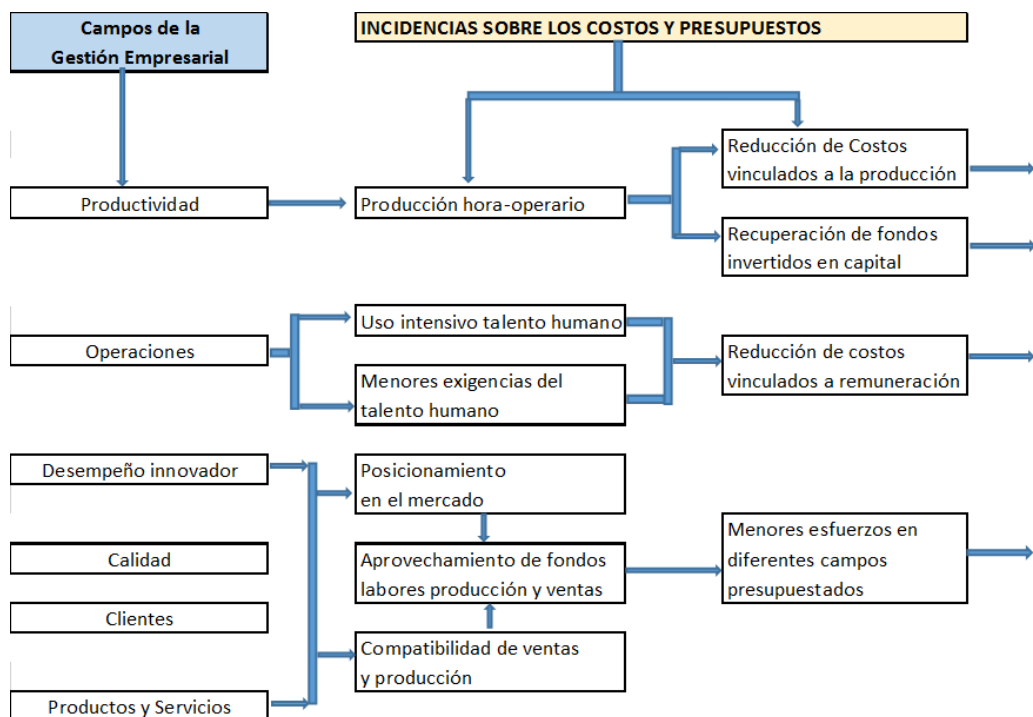
Para el inicio de la primera fase del diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa Gaia Design Studios es de vital importancia conocer el estado actual de la misma, basándonos cualitativamente y cuantitativamente en el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, una vez terminada esta evaluación, nos permitirá conocer la realidad de la empresa para poder así determinar el plan de acción de mejoramiento y afianzamiento del sistema de calidad ya implantado, todo enfocado al mejoramiento de procesos y al conocimiento unánime del personal para la realización de sus laborales diarias. (CYGA, 2006)

Para el diagnóstico de la Empresa Gaia Design Studios se deberá consultar al elaborar los presupuestos de producción y operacional porque rondan en torno a instrumentos que se pueden efectuar para mejorar la calidad, la eficiencia y los costos de operación de los negocios, el servicio, la respuesta a clientes y las ventajas competitivas.



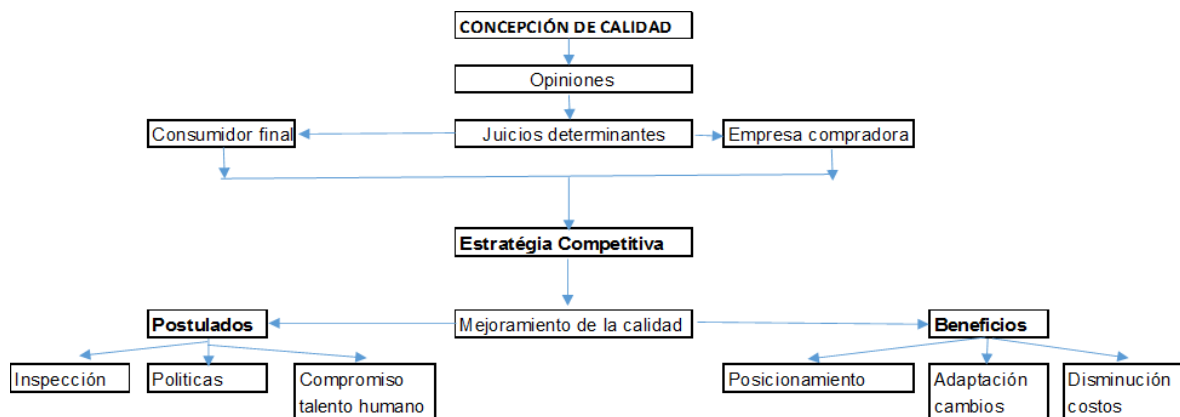
Gráfica 1, Presupuesto de calidad empresarial. Tomado de (Burbano Ruiz , 2011)

Para el diagnóstico de los costos se implementará la siguiente secuencia metodológica:



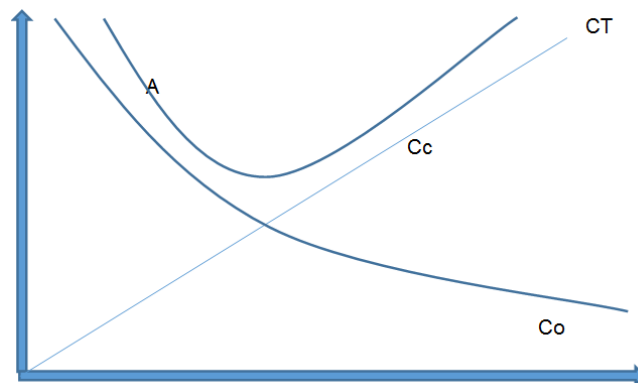
Para reducción y minimización de costos se deberá tener en cuenta la concepción de calidad, presentada en el gráfico 3.

Gráfica 2, Incidencia sobre costos y presupuestos. Tomado de (Burbano Ruiz , 2011)



Gráfica 3, Tomado de (Burbano Ruiz , 2011)

De igual forma, se tiene en cuenta una evaluación de costos de control (C_c) - costos ocultos (C_o), ver gráfica 4. Donde, al implementar un mayor control se incrementan los costos de control debido a la mayor inspección, mantenimiento y mano de obra durante el tiempo de ejecución. Por el contrario, los costos ocultos disminuyen debido a que se minimiza la devolución de productos y desperdicios re maquinados. En general, se deben minimizar los costos totales (CT) para llegar al tamaño óptimo.



Gráfica 4, Evaluación al establecer tamaños de control de calidad. Tomado de (Burbano Ruiz , 2011)

Fase II Sensibilización organizacional

Durante el transcurso de esta fase es importante dar a conocer a la empresa, comenzando por la alta dirección, la importancia y necesidad de realizar un seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, esto con el fin de que todo el personal tome consciencia de su trabajo y lo empiece a realizar bajo un mejoramiento de tiempo y calidad.

Fase III Direccionamiento estratégico

Es de vital importancia para toda empresa su estructura organizacional, por tal razón se debe revisar la misión, visión, objetivos, políticas de calidad y organigrama con el fin de determinar el tipo de estructura que llevan y si se debe realizar cambios.

Fase IV Definición de procesos

Cabe resaltar que en toda organización los empleados adquieren funciones específicas, de las cuales se les añadirá algunas adicionales con el fin de mejorar el sistema de calidad que poseen actualmente; esto teniendo en cuenta que se realizó la sensibilización del personal al interior de la empresa.

Fase V Definición de procedimientos

Aquí es donde entraré a utilizar un Coaching empresarial donde se determinarán los procedimientos a llevar a cabo, los puntos que cada departamento deberá trabajar y los plazos que se establecerán para su entrega final y posterior revisión.

Fase VI Análisis y determinaciones del costo-beneficio de la empresa

Para esta etapa es importante examinar las necesidades, considerar las limitaciones y formular objetivos y metas claras. También establecer un punto de vista desde el cual los costos y beneficios sean analizados cuidadosamente; posterior a esto habrá que determinar los costos relacionados con cada sector.

Fase VII Documentación del Sistema de gestión de calidad

Durante esta etapa de culminación se llevará a cabo la elaboración de toda la documentación requerida por la norma ISO 9001:2008 como son: Manual de calidad, mapa de procesos, procedimientos, matriz de responsabilidades y jerarquización de la empresa

Fase VIII Implementación del sistema de gestión de calidad

Una vez establecidas las fases anteriores y teniendo la documentación necesaria, es importante llevar a la práctica el sistema planteado. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el sistema de gestión de calidad es variable por factores comerciales y económicos, en donde se podría evidenciar un incremento de ingresos y realización e incursión de nuevos proyectos empresariales para la misma. Esto haría que la documentación cambiase y tendría que ser revisada, corregida y actualizada constantemente.

7. Presentación del plan de diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa Gaia Design Studios

7.1 Reseña histórica de la empresa Gaia Design Studios

La empresa Gaia Design Studios va dirigida principalmente a las empresas que deseen obtener un mejoramiento en su imagen y publicidad; esta empresa inició sus actividades en el año 2005 bajo la dirección de personas que estudiaban una carrera de diseño gráfico y que fueron empleadas durante varios años en empresas en donde decidieron independizarse laboralmente y entrar en el rubro de las artes gráficas con el fin de ofrecer productos y servicios diferentes a lo que ellos ya habían experimentado. La misma se constituyó mediante escritura pública entre 2 socios quienes trabajan actualmente para ampliar su organización.

A lo largo de la historia de Gaia Design Studios se han abierto puntos en la ciudad de Bogotá en el sector de la Calle 85, Medellín en el sector de El Poblado y Bucaramanga en el sector de Cabecera en donde han obtenido una gran aglomeración de clientes y buenos ingresos.

7.2 Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa Gaia Design Studios

Determinando el punto de partida, se analizó en qué medida el funcionamiento cotidiano de Gaia Design Studios se ajusta a los requisitos de la norma ya establecida, de esta manera conocer las diferencias que hay entre la gerencia actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por la norma ISO 9001:2008. Es importante realizar esta acción antes de adentrarse en el rediseño y posterior afianzamiento del sistema de gestión de la calidad ya que nos brinda una mejor evaluación y entendimiento del direccionamiento de la empresa.

Mediante la elaboración del diagnóstico inicial, se permitió conocer el manejo organizacional y los problemas asociados en la operatividad de la empresa, también se permitió evidenciar los puntos óptimos y críticos respecto a los requisitos de la norma. Sobre este punto es importante saber el nivel cualitativo y cuantitativo de los puntos óptimos para su afianzamiento y críticos para su mejoramiento.

La realización del diagnóstico inicial y su análisis posterior, permitió conocer el punto de partida para el rediseño del sistema y servir como referencia para el afianzamiento organizacional de la empresa. Por este motivo, fue importante que los hallazgos reflejaran de forma realista la situación de la empresa en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Para tal fin se aplicaron diversos cuestionamientos a las directivas de la empresa dando como posibles respuestas: (Fontalvo Herrera, Herramientas Efectivas para el Diseño e Implementación de un SGC ISO-9000:2000, 2004)

SI	Nivel de cumplimiento óptimo
PAR (Parcialmente)	Nivel de cumplimiento parcial o incompleto
NO	Nivel de cumplimiento nulo

Requisito de la normal		Clasificación			Descripción de la situación actual	Acción a desarrollar de acuerdo a la norma
		SI	PAR	NO		
REQUISITOS GENERALES						
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con lo establecido en la norma.				La empresa cuenta con un Sistema de gestión de calidad, pero no está claramente definido ni documentado.	Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	
					Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	
					Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.	
					Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	
REQUISITOS DOCUMENTALES						
Generalidades	El sistema de Gestión de la calidad debe incluir política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y registros requeridos en la norma, al igual que los otros documentos necesarios			Se ha establecido la política de calidad y sus objetivos, sin embargo no están documentados	Declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de la calidad.	
					Identificar los procedimientos y documentarlos.	
					Identificar los documentos requeridos por la organización para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.	

					Verificar los registros de calidad requeridos por la norma.
					Manual de calidad
Manual de calidad	La empresa debe tener un sistema de organización de la documentación que tenga asociada al sistema de gestión de calidad			La empresa no cuenta con un manual de calidad	Descripción de procesos
					Manual de calidad
					Mapa de procesos
Control de documentos	Procedimientos documentados			Cuenta con algunos procedimientos documentados pero en desorden	Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
					Procedimientos documentados que indiquen el control de los documentos (Aprobación, revisión, actualización y cambios).
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
Compromiso de la dirección	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.			Se evidencia compromiso por parte de la organización enfatizando la satisfacción del cliente y la importancia de los requisitos legales y reglamentarios.	Actualizar la política de calidad
					Actualizar los objetivos de calidad.
					Asegurar la disponibilidad de recursos de los procesos establecidos en el sistema de gestión de la calidad.

Enfoque al cliente	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente son entendidos y satisfacerlos.				A pesar de que se tiene una relación estrecha indirecta con el cliente, no se emplean encuestas de satisfacción para mejorar su calidad de servicio.	Realización del seguimiento de la información relevante en referencia a la percepción del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos de la norma.
Política de calidad	La Gerencia de la empresa debe asegurar políticas de calidad apropiadas, comunicarlas y hacerlas comprender e implementar para toda la organización				Existe una política de calidad dentro de la empresa sin embargo no tiene un seguimiento de que los empleados la cumplan	Actualizar la política de calidad de acuerdo a la misión y visión de la empresa.
						Comunicar la política de calidad actualizada a todos los empleados de la empresa y hacer seguimiento de su cumplimiento.
Planificación	Se deben establecer objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad. Se planifica con el fin de cumplir los requisitos generales (numeral 4.1)				Se debe establecer nuevamente los objetivos y política de calidad.	Actualizar los objetivos de la calidad de acuerdo a la política de calidad y documentarlos.
						Diseñar y afianzar el sistema de gestión de la calidad con base a sus objetivos y política de calidad.
Responsabilidad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades para cada empleado estén definidas, a su vez que toda la empresa sepa quiénes son las autoridades				La empresa no tiene definido un manual de funciones. La dirección no tiene una persona designada para que se	Mediante el manual de calidad la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y las autoridades están definidas y comunicadas a todos los empleados de la organización.

	La Gerencia debe designar un miembro de la alta dirección quien será el responsable de la implementación y conservación del sistema de gestión de la calidad. Se deben establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa.				encargue del sistema de gestión de calidad.	Promover la conciencia e importancia en la empresa acerca de los requisitos del cliente.
					Asegurarse de que todos en la organización conozcan el Sistema de Gestión de Calidad e implementarlo.	
					La dirección debe asegurarse de que se utilizan los procesos de comunicación.	
Revisión por la dirección	La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de Calidad periódicamente. Los resultados de la revisión deben incluir información relacionada con la conservación del Sistema de Gestión de Calidad y los recursos necesarios para mejorarla y afianzarla.				No se evidencia seguimiento por parte de la alta dirección	Revisar el desempeño de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
						Revisar los resultados de las Auditorías internas y externas, la retroalimentación del cliente a través de encuestas, la conformidad del producto y servicio, el estado de las acciones correctivas y preventivas y los cambios que tenga el SGC.
						Realizar la revisión, evaluación de oportunidades y cambios de acuerdo a los requisitos del numeral 5.6.2
GESTIÓN DE LOS RECURSOS						

Suministro de recursos	La organización debe optar por los recursos necesarios para el desarrollo, implantación, mantenimiento y la mejora continua			La empresa cuenta con los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos	Determinar y proporcionar los recursos para implementar y mantener el Sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia
Recursos humanos	Personal competente con formación, habilidades y experiencia adecuada. Se debe revisar la competencia, experiencia y habilidades del personal que ocupa los puestos de trabajo. La organización debe proporcionar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			La empresa Gaia Design Studios cuenta con personal competente y experiencia adecuada. A su vez la empresa se preocupa por la proporción y el mantenimiento de la infraestructura. Existe en la empresa buena gestión del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de producto	Se debe asegurar que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los objetivos.

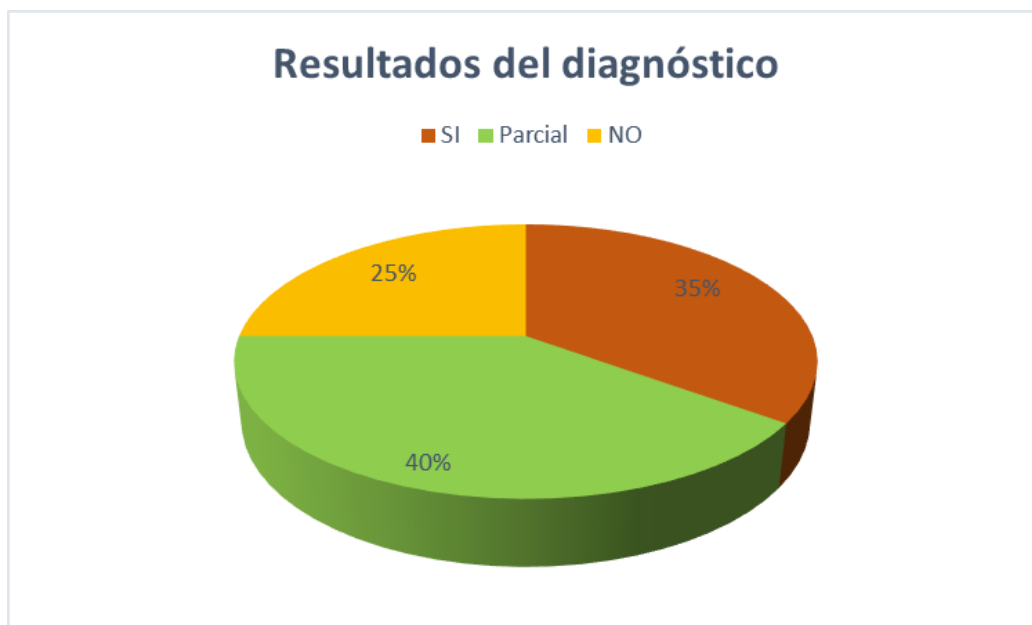
Procesos relacionados con el cliente	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por los clientes, y legales y reglamentarios				Existe determinación especificados por el cliente	Determinar los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios
						Determinar cualquier requisito adicional determinado por la organización
Diseño y desarrollo	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros Deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado Asegurarse que el diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo Validar de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto satisfaga los requisitos del cliente.				Planifica y controla el diseño y elaboración del producto Se tienen registros de los elementos que ingresan a la empresa, los requisitos esenciales para el diseño y desarrollo. Existe un proceso de seguimiento, evaluación e identificación de problemas surgidos después de la entrega de producto Se incluye al cliente en el proceso de verificación	No existe un seguimiento a los procesos de planificación para verificar que exista un buen control de calidad de productos Evaluar la capacidad del personal a cargo para cumplir los requisitos del cliente

Compras	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados Establecer o implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de norma especificados			La empresa se asegura siempre que el producto adquirido cumple con los requerimientos de compra Lleva control de los proveedores y sus productos con base al impacto que brinda en la prestación de servicio. Lleva registro de los resultados de las evaluaciones de proveedores	
Producción y prestación del servicio	La empresa debe planificar y llevar a cabo la producción bajo condiciones controladas. La empresa debe validar aquellos procesos de producción donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores			Existe planificación y prestación del servicio bajo condiciones controladas como disponibilidad de instrucciones de trabajo, uso de equipos tecnológicos y maquinarias, disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición de productos	
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
Generalidades	La empresa debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios			Se evidencia la Implementación de procesos de seguimiento y mejora.	Se debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición y análisis de productos y servicios ofrecidos, junto con la conformidad del sistema de gestión de calidad.

Seguimiento y medición	Realizar seguimiento a la información que percibe el cliente con respecto a la empresa y al producto y servicio ofrecido, con el fin de verificar el cumplimiento de la empresa con sus servicios Se deben llevar a cabo auditorías internas con intervalos planificados para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.				No existe una seguimiento eficiente frente a la satisfacción del cliente	Realizar un programa de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma internacional, deberá mantenerlos e implementarlos de forma eficaz para su afianzamiento
Mejora	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad La empresa debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el fin de prevenir que vuelva a suceder La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades críticas.				La empresa toma las acciones de forma inmediata y procura prevenir determinadas acciones, pero no existe registro ni seguimiento. No existe registro de las verificaciones realizadas para la mejora continua de la empresa	Mejorar la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de la Auditoria, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección. La empresa debe tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades, con el fin de prevenir que no vuelva a darse esas situaciones. La empresa tomar acciones para eliminar las causas potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.

7.3 Resultados

Concepto y Clasificación	SI	Parcial	NO	Total
Cantidad	7	8	5	20
Participación porcentual	35%	40%	25%	100%



Los resultados obtenidos para la verificación de procesos según la norma determinan que del 100% esperado del diagnóstico se evidencia un 35% de cumplimiento y un 40% de cumplimiento parcial el cual se tendrá que trabajar para afianzar y mejorar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

8. Rediseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Gaia Design Studios

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en el diagnóstico y su análisis posterior, se procede a revisar el sistema de planificación y direccionamiento con las fases establecidas anteriormente para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Gaia Design Studios con base la norma ISO 9001:2008 en donde se dará continuidad a los siguientes pasos:

- ❖ Planificación de actividades a realizar
- ❖ Direccionamiento estratégico
- ❖ Documentación del sistema de gestión de calidad

8.1 Planificación de las actividades a realizar

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA INICIO DEL AÑO 2016																								
FASES	ACTIVIDADES	MES I			MES II			MES III			MES IV			MES V			MES VI			MES VII				
1	Diagnóstico del sistema de gestión de calidad																							
2	Sensibilización organizacional																							
3	Direccionamiento estratégico																							
4	Definición de procesos																							
5	Definición de procedimientos																							
6	Análisis y determinaciones del costo-beneficio de la empresa																							
7	Elaboración del manual de calidad																							
8	Implementación del nuevo sistema de gestión de calidad																							

9. Direccionamiento estratégico de la empresa Gaia Design Studios

Teniendo en cuenta que el direccionamiento estratégico de la empresa es la columna vertebral de la misma y entendiendo que sus empleados hacen parte fundamental de su operatividad a continuación se procede a describir la misión, visión, valores, política de la calidad, objetivos de calidad, organigrama y matriz de responsabilidades, definidas con las directivas y con la participación de los colaboradores de la empresa.

9.1 Misión

Brindar al cliente un amplio y excelente servicio de realización de presentaciones comerciales, publicidad con tecnología de punta, artistas y diseñadores digitales que contribuirán a la imagen de cualquier empresa en proceso de establecimiento a través de su talento humano e innovación tecnológica, basados en los lineamientos de calidad para sus productos y servicios con el fin de obtener la satisfacción de clientes, proveedores, accionistas y empleados.

9.2 Visión

Ser una empresa líder en el sector de artes gráficas y digitales, cuya fortaleza sea ofrecer soluciones de comunicación e información al cliente con respecto a sus aspiraciones gráficas empresariales; enfocada a abrir nuevos mercados

desarrollando una actividad permanente de innovación, excelencia y constancia de los servicios.

9.3 Valores

Calidad: En Gaia Design Studios están siempre dispuestos a tener una capacitación constante de sus labores, con el fin de aprender y mejorar, teniendo en cuenta su actitud optimista y bajo un lineamiento de concluir sus labores diarias satisfactoriamente.

Honradez: Gaia Design Studios junto con todos sus colaboradores tienen una óptima actuación en el ámbito laboral, teniendo como referencia el marco legal, contractual y procedimental. Demostrando así un garantía a la hora de realizar negocios empresariales.

Respeto: Una atención respetuosa y un trato digno al cliente es una base fundamental para edificar relaciones comerciales para lo cual Gaia Design Studios trabaja arduamente con sus colaboradores para ofrecer siempre la mejor atención y servicio.

Responsabilidad: Todos los colaboradores de Gaia Design Studios son responsables por el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, utilizando eficientemente los recursos bajo un lineamiento de calidad que le permita optimizar sus procesos y aumentar la operatividad laboral.

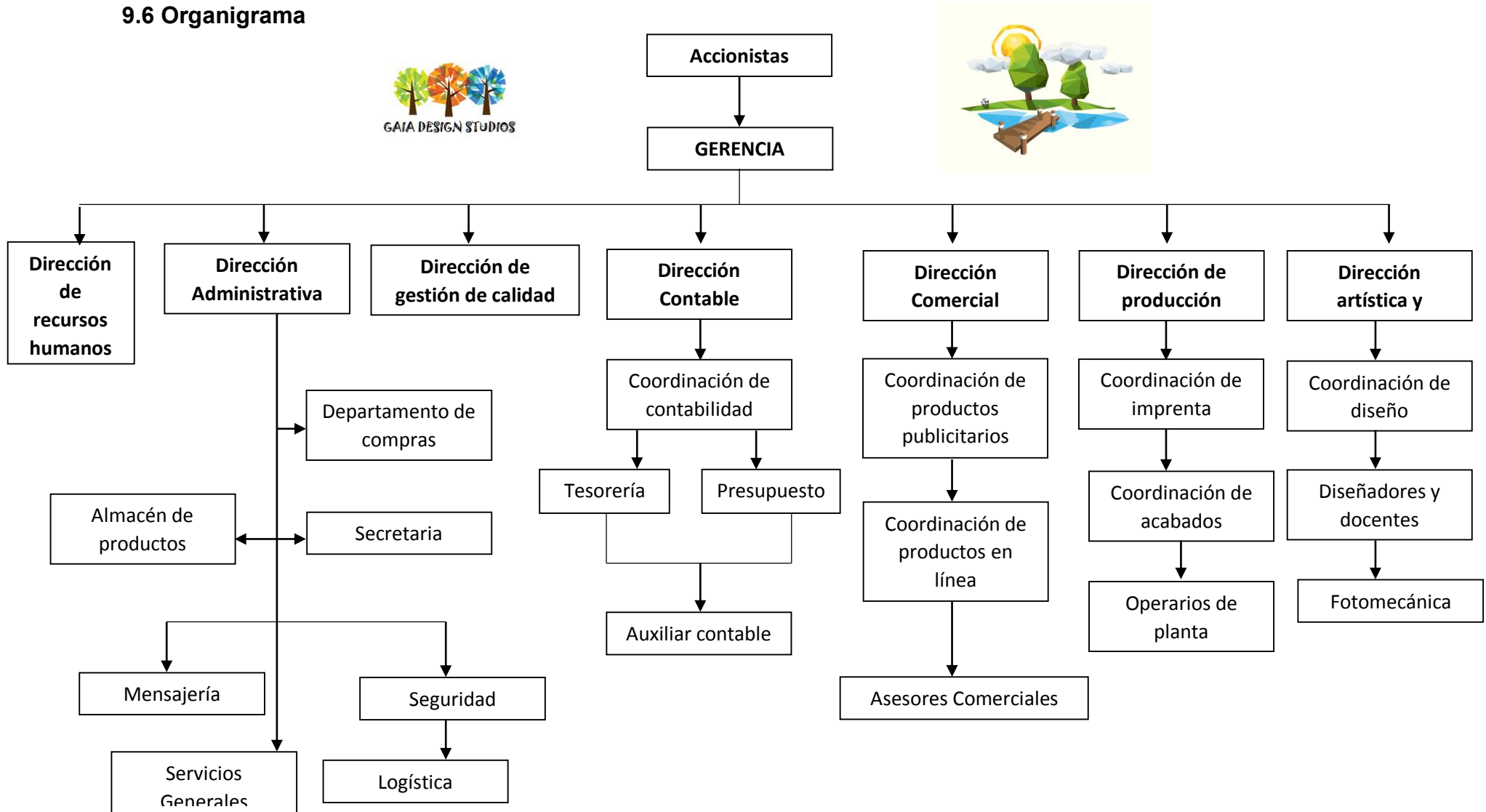
9.4 Política de calidad

Gaia Design Studios como partícipe del mercado de arte gráfico y digital, ofrece productos y servicios rentables de excelente calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes, junto con el diseño, fabricación y comercialización de productos gráficos mediante el desarrollo íntegro de su personal, a través de un equipo humano comprometido con la organización que permite diseñar nuevas estrategias innovadoras que conllevan al mejoramiento continuo y consolidación de clientes, proveedores y bienestar de los trabajadores.

9.5 Objetivos de calidad

- ❖ Afianzar y mantener la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo de productos y servicios
- ❖ Mantener un equipo de talento humano capacitado y proyectado a brindar el mejor asesoramiento al cliente
- ❖ Innovar el portafolio de servicios y productos, con el fin de estar actualizado en el mercado nacional e internacional
- ❖ Ejecutar proyectos empresariales y comerciales rentables para la organización y el cliente

9.6 Organigrama



9.7 Matriz de responsabilidad

Política de calidad Gaia Design Studios	Objetivos	Estrategias	Indicadores			Frecuencia	Responsable
			Nombre	Método	Meta		
Ofrecer productos y servicios rentables de excelente calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes 	Satisfacción de clientes a través de productos de alta calidad y sus requerimientos	Medición de cumplimiento	Índice de cumplimiento	No de entregas realizadas en el tiempo estimado	90% entrega oportuna	Semanal	Dirección de producción Dirección administrativa
		Evaluación de quejas y reclamos	Índice de quejas y reclamos	No de quejas recibidas en el periodo de 30 días	5% de quejas recibidas	Mensual	Dirección de producción Dirección de gestión de calidad
		Encuesta de satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente	Calificación de encuestas de satisfacción	97% de encuestas recibidas con calificación superior	Semestral	Dirección Comercial
Diseño, fabricación y comercialización de productos gráficos mediante el desarrollo íntegro de su personal	Innovar el portafolio de servicios y productos, con el fin de estar actualizado en el mercado nacional e internacional	Búsqueda de requerimientos del mercado	Ejecución de nuevos programas de arte para los clientes	Enseñanza a los clientes por edades	90% de satisfacción y aprendizaje	Mensual	Dirección administrativa Dirección Comercial
		Ideas innovadoras para proyectar la imaginación de los clientes	Consolidación de maestros en el arte gráfico y digital en la enseñanza al público	Mantenimiento de salones especiales para cada edad	100% de mantenimiento estructural de los salones	Mensual	Dirección Administrativa Dirección Comercial
Equipo humano comprometido con la organización que permite diseñar	Mantener un equipo de talento humano	Capacitación del personal	Ejecución de programas de capacitación	No de capacitaciones realizadas	95% de lo programado	Semestral	Dirección administrativa

nuevas estrategias innovadoras	capacitado y proyectado a brindar el mejor asesoramiento al cliente	Mejoramiento del entorno laboral	Efectividad de las capacitaciones brindadas	Evaluación de satisfacción de los participantes a las capacitaciones	97% de participantes satisfechos	Semestral	Dirección administrativa
Mejoramiento continuo y consolidación de clientes, proveedores y bienestar de los trabajadores	Afianzar y mantener la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo de productos y servicios	Reducción de no conformidades	Índice de no conformidades	No de no conformidades en el periodo	3% de no conformes	Mensual	Dirección de producción Dirección de gestión de calidad
		Seguimiento continuo a los proceso	Indicadores de desempeño laboral	Medición de indicadores de desempeño laboral	95% de cumplimiento de metas	Mensual	Dirección de producción Dirección administrativa Dirección Comercial
Crecimiento rentable y constante de la organización	Ejecutar proyectos empresariales y comerciales rentables para la organización y el cliente	Generación de valor de la empresa	Valor de las acciones	Comportamiento de las acciones de la empresa	Incremento en el valor de la acción en porcentaje	Anual	Gerencia
Alianzas con proveedores nuevos	Nuevas alianzas con proveedores extranjeros	Selección y evaluación de proveedores	Índice de proveedores aprobados	No de proveedores aprobados	90% de proveedores aceptados	Semestral	Gerencia Dirección de producción Dirección administrativa

9.8 Optimización de la fuerza de ventas

Teniendo en cuenta que una de las partes principales para aumentar los ingresos de la empresa se basa fundamentalmente en los diseños gráficos, la organización en conjunto ha querido crear diversos programas de aprendizaje y asesoramiento gráfico a empresarios y personas naturales con el fin de proyectar su idea y afianzar su imaginación para obtener un producto más cercano a lo que ellos desean y así tener la plena satisfacción del cliente con el producto final.

La Parametrización se dará de la siguiente manera:

9.8.1 Illy baby:



Será un proyecto dirigido a las personas menores de edad que buscan ampliar su imaginación y obteniendo mejores resultados académicos en sus instituciones educativas, haciéndolos más astutos y abriendo más su mente para encontrar respuestas creativas; este proyecto contará con maestros especialistas en enseñanza a niños.

9.8.2 Pencil Artillery



Un proyecto dedicado a los más jóvenes, enfocándose en sus aspiraciones como diseñador gráfico haciendo que se impulse su imaginación y estén más seguros de su idea de convertirse en un artista profesional. Este seguimiento se verá acompañado de docentes universitarios con programas educacionales basados en la profesión de diseñador gráfico.

9.8.3 Art School



Un proyecto dirigido a los adultos mayores en donde se brindará cursos diversos de técnicas de arte gráfico y digital, contará con un programa especial de enseñanza y maestros con una calidad alta.

9.8.4 Pencil Airtistic



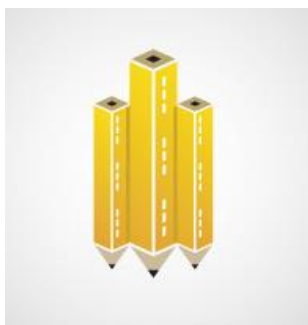
Un proyecto que será dirigido para todo público en donde contarán con máquinas especializadas en estampados de camisetas, máquinas profesionales de impresión y variados programas de diseño gráfico digital junto con el acompañamiento de profesionales en el arte con el fin de asesorar y afianzar sus ideas para obtener un gran producto.

9.8.5 Royal Art



Un proyecto dirigido a estudiantes que empezarán su carrera profesional de arte gráfico, basado en la educación universitaria donde afianzarán sus conocimientos y tendrán una mejor preparación para ingresar a las instituciones de educación superior.

9.8.6 Business Pencil



Un proyecto dirigido a Gerentes y presidentes de microempresas con el fin de que los mismos puedan crear sus logotipos y slogan empresariales, contará con acompañamiento profesional de artistas que asesorarán y acompañarán en el proceso de diseño, producción y terminación del producto creado por el cliente.

10. Documentación del sistema de gestión de calidad

Una vez definido el direccionamiento estratégico de la empresa, en donde se tiene una visión unificada y una identidad organizacional que incentiva a empleados y grupos laborales, se procederá a elaborar los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008 para rediseñar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

10.1 Manual de calidad

En el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad es de vital importancia mostrar evidencia sobre la eficiencia del mismo; en este sentido el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla una empresa para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 (Fontalvo Herrera, Herramientas Efectivas para el Diseño e Implementación de un SGC ISO-9000:2000, 2004), en el cual se refleja la estrategia establecida de la organización para implementar el sistema de gestión de la calidad así como los procedimientos para alcanzar sus objetivos. El manual de calidad de una empresa refleja el compromiso de la misma para garantizar la satisfacción del cliente y tener definido y organizado a nivel administrativo y operativo todo lo que se realiza internamente.

En este documento aparece el nombre de la empresa, el alcance del sistema de gestión de calidad, reseña histórica de la empresa, políticas y objetivos general y secundarios de calidad, jerarquización de la organización, matrices de responsabilidad y autoridad empresarial, referencia de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo por cada departamento. Los elementos tenidos en cuenta para la elaboración del manual de calidad fueron los siguientes

- ❖ Logo empresarial
- ❖ Tipo de documento
- ❖ Especificación del documento
- ❖ Código de documento
- ❖ Versión de documento
- ❖ Responsabilidades: Quien elaboró, revisó y aprobó.
- ❖ Fecha de aprobación
- ❖ Característica del documento

Para establecer y diferenciar los documentos de la empresa se elaboró el procedimiento D-001 en donde se describen los lineamientos y elementos utilizados en la elaboración de todos los documentos. (ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario, 2008)

10.2 Parametrización de procesos

Se puede definir el concepto de procesos, dentro de un sistema empresarial, “como el conjunto de la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente”. (Duisberg Gesellschaft , 1995)

Para la empresa Gaia Design Studios se identificaron los siguientes 11 procesos, los cuales son descritos en cada una de las caracterizaciones:

- ❖ CP-001 Direccionamiento Estratégico

- ❖ CP-002 Gestión de la calidad
- ❖ CP-003 Gestión Financiera y Contable
- ❖ CP-004 Direccionamiento Administrativo
- ❖ CP-005 Gestión de recursos humanos
- ❖ CP-006 Gestión comercial de productos publicitarios y en línea
- ❖ CP-007 Diseño
- ❖ CP-008 Direccionamiento de producción
- ❖ CP-009 Compras
- ❖ CP-010 Logística
- ❖ CP-011 Fotomecánica, corte, impresión y acabado artístico

Estos documentos procedimentales tienen las siguientes características: El responsable del proceso, los objetivos del proceso, las entradas y las salidas del proceso, las actividades a realizar partiendo del ciclo PHVA y los indicadores de gestión del proceso.

A su vez se aclara que el formato utilizado fue guiado bajo los parámetros que plantea la norma ISO 9001:2008. (Fontalvo Herrera, Herramientas Efectivas para el Diseño e Implementación de un SGC ISO-9000:2000, 2004)

	Caracterización de procesos Direccionamiento estratégico		Código: CP-001	Fecha: 01 Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Gerente		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 5.1, 5.3, 5.4.1, 5.2, 5.6		
Objetivos: Determinar el marco de referencia para el establecimiento de estrategias y políticas organizacionales, Misión, Visión y Objetivos de Calidad de la empresa y realizar la revisión constante del Sistema de Gestión de la Calidad.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Reportes de no conformidades Manejo y revisión de presupuestos Mantenimiento de infraestructura Resultado de evaluación de desempeño Selección y evaluación de proveedores Actas de reunión (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear la periodicidad de revisión del sistema de gestión de calidad para asegurar su mejoramiento Planear el manejo de presupuesto de la empresa en conjunto con la dirección financiera para mantener los recursos en orden de la empresa HACER: Revisar los informes del sistema de gestión de calidad y retroalimentar al personal Realizar análisis de presupuesto mes a mes para idear estrategias de recursos monetarios Evaluar la selección de proveedores de la empresa y realizar seguimiento de la calidad de sus productos Estar en contacto con todos los departamentos de la empresa con el fin de preservar el mantenimiento de las instalaciones y el ámbito laboral VERIFICAR: Realizar seguimientos constantes de las funcionalidades de las áreas, partiendo de la política de calidad establecida ACTUAR: Tomar acciones de mejoramiento para optimizar procesos y procedimientos, rediseñar indicadores, modificar metas de cartera y todo lo referente a los procesos operativos, administrativos y de talento humano.		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos Reporte de acciones preventivas y correctivas Necesidades de capacitación Necesidades de insumos, materias primas y servicios especializados Misión, visión, política y objetivos de calidad Estrategias empresariales Informes de presupuestos mes a mes	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. No de empleados capacitados en la política de calidad de la empresa Gaia Design Studios 2. No de evaluaciones de política de calidad con calificación superior				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

 GAIA DESIGN STUDIOS	Caracterización de proceso Gestión de Calidad	Código: CP-002	Fecha: 01 de Febrero de 2016
		Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director de gestión de calidad		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 4, 5.4.2, 5.5, 7.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	
Objetivos: Implementar, afianzar y mejorar el sistema de gestión de calidad, para controlar la ejecución de los procesos y procedimientos de acuerdo a lo establecido en los estándares de la empresa y cumpliendo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008			
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud de creación y modificación de documentos Reporte de acciones preventivas y correctivas Actas de reunión Registro de divulgación de procesos de política de calidad Misión, visión, política y objetivos de calidad Estrategias a nivel desarrollo de calidad Contratación de personal competente Resultado de evaluación de desempeño Consolidación del ambiente de trabajo óptimo Registro de producto y servicio no conforme	PLANEAR: Detectar las necesidades de los requerimientos para mejorar el funcionamiento de los procesos del sistema de gestión de calidad Definir y establecer el programa de auditorías internas Asignación y preparación de equipos de auditorías internas HACER: Elaborar y actualizar procesos, procedimientos, instructivos y formatos para ejercer control de documentos y registros Realizar seguimiento al desempeño de los procesos y medir su eficacia. VERIFICAR: Hacer seguimiento a la actualización y vigencia de la documentación de procesos y procedimientos Hacer seguimiento a la aplicabilidad y actualización de los indicadores de gestión Verificar el desempeño de procesos y eficacia de los mismos. ACTUAR: Tomar acciones de mejoramiento de procesos Reprogramación de auditorías internas Gestionar el nivel de satisfacción del cliente con la empresa	Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos acordes a procesos y procedimientos de las áreas Reporte de acciones preventivas y correctivas Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Necesidades de capacitación del personal Necesidades de insumos y servicios especializados de la empresa Misión, visión, política y objetivos de calidad Estrategias basadas en el mejoramiento del sistema de gestión de calidad Documentos estandarizados acordes a la normatividad Observaciones generadas por auditorias Solicitud de personal competente	
INDICADORES DE GESTIÓN			
1. No de quejas registradas 2. No de acciones preventivas propuestas y ejecutadas 3. No de personas que aprobaron la evaluación de desempeño 4. No de No Conformidades en cada proceso de la compañía 5. No de objetivos de calidad alcanzados y puestos en el sistema actual			
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:

	Caracterización de procesos Gestión financiera y contable		Código: CP-003	Fecha: 1 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director contable		Elementos ISO 9001:2008 : Numeral 6.1		
Objetivos: Controlar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de la empresa, además de gestionar y recolectar cartera con sus diferentes edades de mora				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Misión, visión, política y objetivos de calidad Documentos estandarizados alineados al ámbito financiero Estrategias de cobro Reportes de no conformidades generadas por auditoria Registro de operaciones contables Ambiente óptimo de trabajo Personal competente Inventarios Programas contables y aplicativos de seguimiento de cartera Base de datos (Harrington, 1996)	PLANEAR: Detectar las necesidades de los clientes para estar al día con sus productos Definir la modalidad de cobro de clientes con una mora alta Planear fechas especiales de descuento para recaudo de cartera en mora HACER: Controlar los pagos, recaudos e ingresos de puntos de venta Mantener el registro de operaciones bancarias, de nómina, notas contables, costos de presupuesto, facturación, estados financieros, formularios de impuestos, comprobantes de egreso, solicitudes de compra y caja menor VERIFICAR: Mantener un seguimiento constante de la cartera en mora para su recaudo óptimo Verificar las fechas de pago de impuestos y mantener los libros contables y listados de conciliación en orden ACTUAR: Tomar acciones de cobro eficientes con el fin de normalizar cartera Implementar procesos de pagos oportunos Programar reuniones mensuales con el fin de planear el presupuesto anual y mensual		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos financieros y contables Reporte de acciones preventivas y correctivas sobre auditorías realizadas Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Necesidades de capacitación del personal que maneja programas contables Necesidades de insumos y servicios especializados Estados financieros Presupuestos mes a mes y anuales	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Edades de mora la cartera. 2. Rotación de cartera. 3. Endeudamiento 4. Rentabilidad. 5. Razones financieras. 6. Costo de Producción por orden realizada y su facturación				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

	Caracterización de procesos Planificación de la administración	Código: CP-004	Fecha: 01 de Febrero de 2016
		Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Gerente	Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 6.3 y 6.7		
Objetivos: Brindar los recursos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura, asegurando la adecuada distribución de dichos recursos. Controlar los tiempos de ejecución del plan de aseguramiento de calidad			
ENTRADAS	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS	
Personal competente Reportes de no conformidades Solicitud de mantenimiento de la infraestructura de la empresa Resultado de evaluación de desempeño Selección y evaluación de proveedores Misión, visión, política y objetivos de calidad Estrategias empresariales con el fin de obtener mejores negocios y acuerdos (Harrington, 1996)	PLANEAR: Determinar las fechas de mantenimiento y calibración de equipos y maquinaria empresarial Confirmar el control de eficacia de las máquinas HACER: Mantener los dispositivos de seguimiento y medición en óptimo estado para su funcionamiento eficaz Tener una hoja de vida de maquinaria y equipos de medición Hojas de trabajo por cada máquina y equipo VERIFICAR: Verificar los certificados de patrón de maquinaria Mantener los sticker de estado actualizados de maquinaria y equipo Confirmar el plan de mantenimiento de equipos ACTUAR: Tomar acciones de mejora en los equipos deteriorados Mantener buenas negociaciones y búsqueda de proveedores para el mejoramiento de equipos Realizar verificación de estructuras para evitar accidentes laborales	Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos operativos y administrativos Reporte de acciones preventivas y correctivas Registro de divulgación de procesos y procedimientos Necesidades de capacitación Necesidades de insumos y servicios especializados Actas de revisión Registros de operación Solicitud de personal competente para el manejo de equipos y maquinaria especializada	
INDICADORES DE GESTIÓN			
1. Tiempo real de ejecución de la programación de funcionalidad maquinaria 2. Eficacia en los sistemas de medición y equipos			
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:

	Caracterización de procesos Gestión de recursos humanos		Código: CP-005	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director Administrativo		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 6.2 y 6.4		
Objetivos: Contratar personal con experiencia e idóneo con las labores encomendadas, garantizar y desarrollar un óptimo ambiente de trabajo con el fin de afianzar el desempeño laboral de los empleados, supervisar la calidad de trabajo y seguimiento a las labores de los trabajadores				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS	
Solicitud de mantenimiento Misión, visión, política y objetivos de la calidad Estrategias Reportes de No Conformidades y observaciones generadas por auditorías Documentos estandarizados Personal competente. Resultado de la evaluación de desempeño Necesidades de Capacitación Solicitud de personal competente Insumos y materia prima Selección y evaluación de Proveedores Recepción y verificación de productos o insumos comprados (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear con antelado tiempo la contratación de personal Determinar las inducciones a la empresa y al cargo de los diferentes empleados recién ingresados Mantener el cronograma de afiliaciones al ISSS actualizado para evitar contratiempos HACER: Brindar capacitación al personal que ingresa Realizar la evaluación de desempeño de los empleados Tener registros de entrevistas realizadas a los aspirantes Tener un manual de inducción general Tener un sistema de evaluación del clima organizacional Realizar los contratos laborales y afiliaciones al ISSS VERIFICAR: Revisar y verificar que las contrataciones realizadas se hagan por lo descrito a la ley Mantener informado al empleado de su estado de afiliación al ISSS Mantener la evaluación de desempeño actualizada de acuerdo al tiempo propuesto ACTUAR: Tomar las mejores decisiones con respecto a la contratación del personal Hacer presentaciones digitales como capacitación de los nuevos empleados Mantener contratos laborales organizados y actualizados Tener en archivo las hojas de vida organizadas		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud de creación y modificación de Documentos afines al departamento Reporte de acciones preventivas y correctivas Registros de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad empresarial Actas de reunión Solicitud de mantenimiento de equipos e infraestructura Necesidades de Capacitación de la empresa y el cargo Solicitud de personal competente. Necesidades de insumos y materias primas Necesidades de servicios especializados Necesidades de recepción y verificación de insumos Registros de Operación Reclutamiento de personal competente Resultado de la evaluación del desempeño Desarrollo de ambiente de trabajo óptimo	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Evaluación del Desempeño 2. Clima Organizacional 3. No de días sin accidentes laborales 4. Total de Tiempo de Retardos 5. Cumplimiento al plan de Capacitaciones				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

 GAIA DESIGN STUDIOS	Caracterización de procesos Gestión Comercial de productos publicitarios y en línea		Código: CP-006	Fecha: 01 de Febrero 2016
			Versión: 1	Gestión de calidad
Responsable del proceso: Director Comercial		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 7.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5		
Objetivos: Búsqueda de clientes y venta de productos publicitarios teniendo en cuenta los requerimientos y especificaciones pactadas de alta calidad para elaborar el trabajo junto con la comercialización de productos y servicios en línea que posee la compañía				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Personal competente en referencia a la habilidad comercial Reportes de no conformidades en productos y servicios Resultado de evaluación de desempeño en referencia a ventas Selección y evaluación de proveedores Estrategias Comerciales de ventas y captación de clientes potenciales Misión, visión, política y objetivos de calidad Documentos estandarizados Insumos comprados Envíos de productos Catálogos y muestras Programa de producción (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear de manera antelada la comercialización de productos en diferentes puntos de las ciudades principales Planificar el diseño de brochures con productos en línea y publicitarios HACER: Realizar cartas de presentación de la compañía con el paquete de servicios y productos ofrecidos Tener un base de datos con clientes potenciales Elaborar reportes de ventas mensuales Hacer cotizaciones eficientes a los clientes interesados Obtener el registro de movimiento comercial en los puntos de ventas VERIFICAR: Verificar los puntos críticos de ventas para evitar pérdidas Confirmar las ventas realizadas en el mes Verificar el número de asesores que más ventas presentan y los que no ACTUAR: Tomar acciones al momento de presentar un disminución de ventas Controlar el número de asesores por punto de servicio y venta en las diferentes ciudades Organizar las órdenes de compra		Quejas, Reclamos o Sugerencias con respecto al mejoramiento de productos servicios Comercialización de Productos en línea y publicitarios Control del Producto no conforme Preservación del producto y de la propiedad del cliente Solicitudes de Cotización eficientes Encuesta de Satisfacción del cliente por servicio y producto final Reporte mensual de ventas Entrada de Almacén Control Entrada de Archivos Comerciales Departamento de Diseño Registro de Producto No Conforme y sus especificaciones Solicitud de Acciones Preventivas o Correctivas Base de Datos de clientes potenciales Brochure de servicios y productos Carta de Presentación comercial Cotizaciones Órdenes de Compra Índice de los puntos de venta y franquicias	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Clientes nuevos captados en determinado periodo 2. Ventas Realizadas en determinado periodo 3. Cantidad de productos distribuidos y vendidos 4. Valor de cartera de productos publicitarios y en línea 5. Eficacia de la función comercial 6. Valor de cartera de línea recogida en determinado periodo				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

	Caracterización de procesos Diseño		Código: CP-007	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de calidad
Responsable del proceso: Director de diseño		Elementos ISO 9001:2008 : Numeral 7.3		
Objetivos: Diseño y desarrollo de artes finales para los productos manejados por la empresa				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Personal competente Reportes de no conformidades Solicitud de mantenimiento Resultado de evaluación de desempeño Selección y evaluación de proveedores Estrategias Comerciales Misión, visión, política y objetivos de calidad Estrategias empresariales Documentos estandarizados Insumos comprados (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear los diseños comerciales en referencia a programas nuevos de arte Determinar el número de diseños que se realizan Planificar el número de bocetos y cotizaciones enviadas mensualmente HACER: Realizar los bocetos y cotizaciones solicitadas de manera directa e indirecta de los clientes Responder de manera eficiente a los mejoramientos de bocetos artísticos Realizar capacitaciones a los diferentes clientes que estén en los programas educativos ofrecidos por la empresa Tener las órdenes de producción sin contratiempos Realizar los pedidos de insumos y material VERIFICAR: Verificar el número de órdenes de producción en el día Confirmar el nivel de satisfacción del cliente con los productos entregados Confirmar el número de cotizaciones realizadas ACTUAR: Tomar acciones si el número de cotizaciones disminuye Rediseñar las capacitaciones a los clientes y empleados en caso de presentar insatisfacción		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos Reporte de acciones preventivas y correctivas en servicios y productos gráficos físicos y digitales Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Necesidades de capacitación de clientes y empleados Necesidades de insumos y servicios especializados Control de pedidos artísticos Cotizaciones de productos basados en estampados, diseños digitales e impresos Registros de operación Registro de producto no conforme Orden de producción Actas de reunión	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Tiempo de elaboración de diseño de productos gráficos y digitales 2. Comercialización de servicios de arte gráfico y digital				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

	Caracterización de procesos Planificación de la producción		Código: CP-008	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director de producción		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 7.5.1, 7.5.3 y 7.1		
Objetivos: Parametrizar y programar la producción por medio de turnos del personal, en áreas de impresión, corte y acabados, determinar la cantidad de materias primas e insumos requeridos y gastados, determinar los tiempos de respuesta para nuevos trabajos				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Personal competente con el manejo de maquinaria y equipos Reportes de no conformidades Solicitud de mantenimiento de máquinas y equipos Resultado de evaluación de desempeño de máquinas y empleados Selección y evaluación de proveedores Estrategias operacionales Misión, visión, política y objetivos de calidad Documentos estandarizados en referencia a operaciones Insumos adquiridos Envíos de productos Programa de producción Pedidos Diseños finales artísticos (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear los tiempos de ejecución de maquinaria y empleados Determinar el tiempo de eficiencia en la entrega de productos HACER: Realizar el seguimiento de mantenimiento de máquinas y equipos de cómputo Elaborar actas de reunión y ordenes de producción Realizar los pedidos de insumos y materias primas Confirmar el número de materias primas e insumos utilizados por proyecto VERIFICAR: Verificar las órdenes de producción que se dan en determinado tiempo Confirmar los pedidos que se dan diariamente Verificar los registros de operaciones mecánicas y de elaboración de productos Verificar el estado de máquinas y equipo ACTUAR: Tomar acciones al momento de tener un equipo de cómputo o máquina deteriorada Organización de órdenes de producción Registros de operatividad organizados y con afinidad a la norma		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos Reporte de acciones preventivas y correctivas Registro de divulgación de procesos y política de calidad Necesidades de capacitación Necesidades de insumos y servicios especializados Pedidos Cotizaciones en referencia a materia prima adquirida Registros de operación Registro de producto no conforme Programa de producción Acta de reunión Orden de producción	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Tiempos de entrega de productos 2. No de trabajos no conformes 3. Cantidad ordenada de materia prima				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

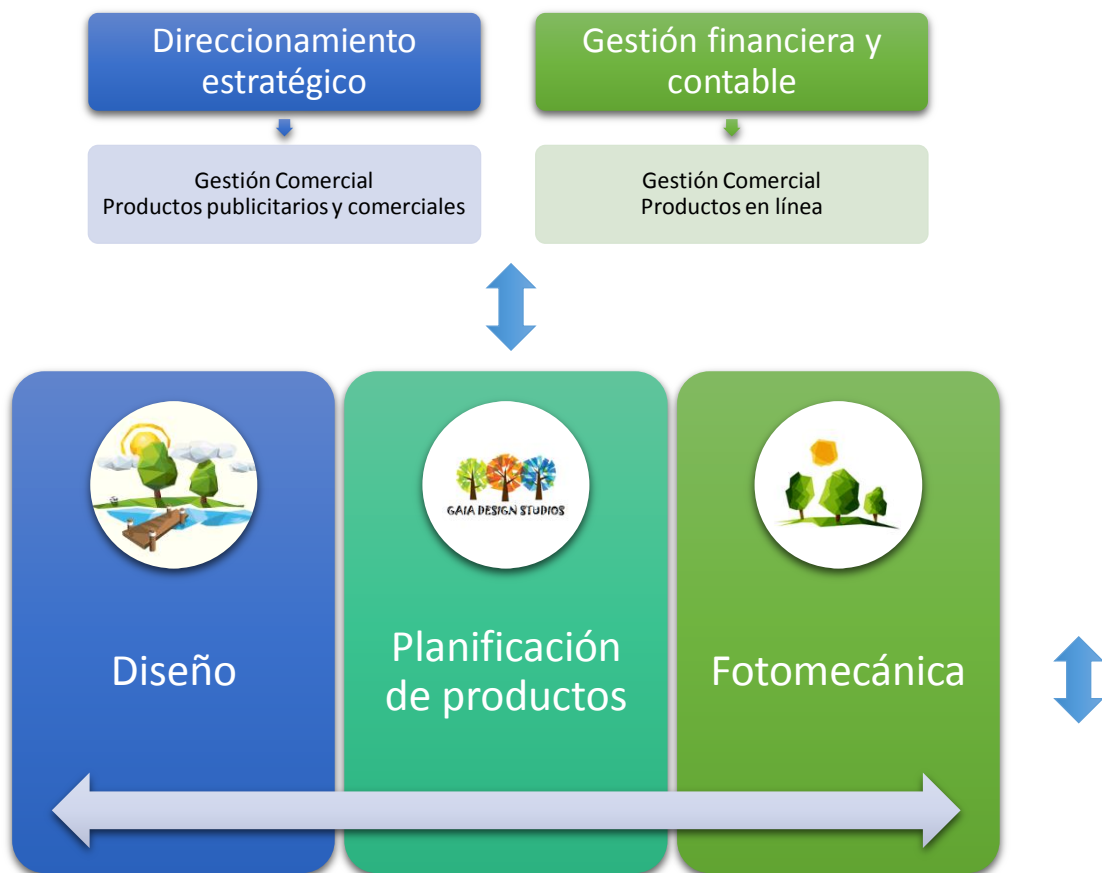
 GAIA DESIGN STUDIOS	Caracterización de procesos Compras		Código: CP-009	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director Administrativo y comité de compras		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 7.4		
Objetivos: Garantizar que se estén adquiriendo productos o servicios acordes con los requisitos de calidad establecidos por la empresa para de esta forma satisfacer los requisitos del cliente.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS	
Necesidades de insumos y materias primas Necesidades de servicios especializados en referencia a la solicitud de compras Misión, visión, política y objetivos de la calidad Documentos estandarizados en referencia al cumplimiento de registro de compra Reportes de No Conformidades y observaciones generadas por auditorías. Equipos en condiciones óptimas Personal competente para la realización de cotizaciones Ambiente de trabajo óptimo Recepción y verificación de productos o insumos comprados (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear los procedimientos de compras con el fin de tener varias alternativas antes de adquirir algún insumo Determinar proveedores para tener un mejor y amplio servicio Planear evaluaciones de calidad de productos adquiridos HACER: Realizar la inscripción de proveedores nuevos Seleccionar los mejores proveedores del mercado para obtener beneficios comerciales entre las partes Evaluar el tiempo determinado de entrega de insumos y materias Elaborar las órdenes de compra bajo lineamiento de calidad Solicitar productos dependiendo de la disponibilidad del mismo Realizar los registros de compra ordenadamente Actas de adquisición de productos e insumos Realizar facturaciones por compra Tener las cotizaciones ordenadamente para realizar comparativos VERIFICAR: Verificar el número de cotizaciones realizadas por persona Confirmar las no conformidades por producto adquirido Confirmar los proveedores activos de la empresa Verificar que la facturación salga acorde a los lineamientos de ley ACTUAR: Tomar acciones correctivas inmediatas en caso de error de facturación Realizar solicitud de nota débito por error de facturación Organización la facturación dependiendo del insumo o materia prima adquirida		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos Reporte de acciones preventivas y correctivas en referencia a materias primas e insumos adquiridos Registro de divulgación de procesos y procedimientos Necesidades de capacitación Necesidades de insumos y servicios especializados Pedidos de materia prima e insumos Cotizaciones Registros de operación	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Desempeño de proveedores en tiempo determinado				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

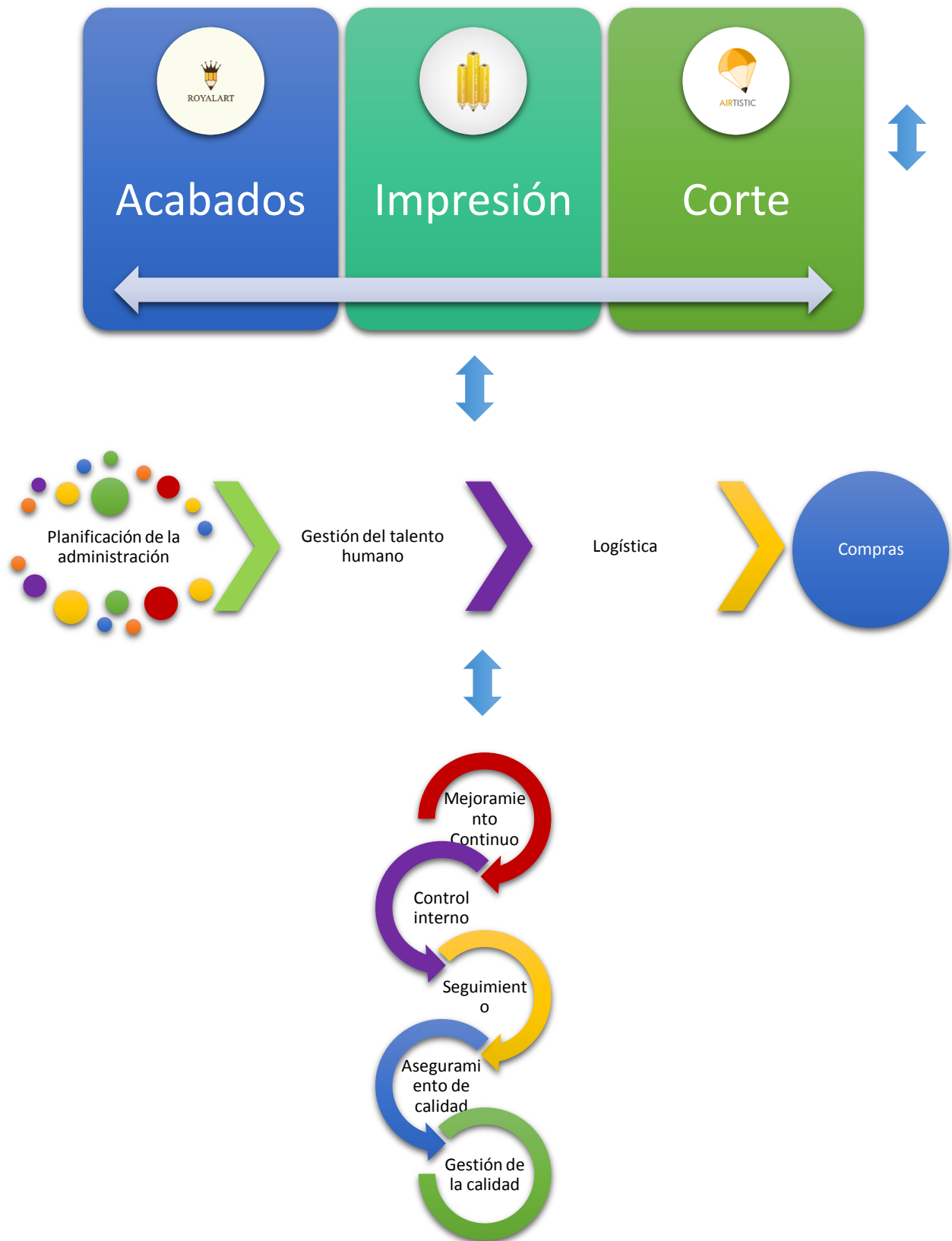
	Caracterización de procesos Logística		Código: CP-010	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director Administrativo y comercial		Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 7.5.5		
Objetivos: Garantizar la preservación y el control de los diferentes productos elaborados en la empresa a través de un adecuado manejo, identificación, almacenamiento, embalaje y transporte				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Personal competente especializado en entregas y embalaje de mercancía Reportes de no conformidades con respecto a productos entregados Solicitud de mantenimiento de automotores y herramientas Selección y evaluación de proveedores Estrategias de entrega oportuna de mercancía Misión, visión, política y objetivos de calidad Documentos estandarizados bajo los lineamientos de calidad Insumos (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear los tiempos de envío de los diferentes productos vía terrestre Determinar los costos de envío de productos haciendo énfasis en gastos de rodamiento Planificación de mantenimiento de transporte terrestre HACER: Realizar órdenes de compra para los productos enviados Elaborar facturación para clientes Registro de caja menor para trabajadores Realizar control de empaques de productos VERIFICAR: Verificar el estado de los vehículos de mensajería Verificar el estado de caja menor con el fin de realizar seguimiento y control Verificar las ordenes de pedidos Confirmar la salida de productos del almacén Verificar que el empaque estén bien hecho ACTUAR: Tomar acciones preventivas sobre el nivel de mecánica de los automotores de mensajería para evitar contratiempos Realizar notas de traslados Mantener un registro actualizado constantemente de caja menor Cumplir con las órdenes de compra y trabajo apropiadamente bajo los lineamientos de calidad Cumplir con los servicios de entrega a tiempo		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos en referencia a la logística de envío Reporte de acciones preventivas y correctivas con respecto al cuidado de automotores y empleados Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Necesidades de capacitación Necesidades de insumos y servicios especializados Registros de operación Acta de reunión Insumos Control de Inventarios	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Entregas oportunas 2. Cantidad de materia prima e insumos deteriorados.				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

	Caracterización de procesos Fotomecánica, corte, impresión y acabados		Código: CP-011	Fecha: 01 de Febrero de 2016
			Versión: 1	Gestión de Calidad
Responsable del proceso: Director de Producción y diseño Elementos ISO 9001:2008 : Numerales 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.2, 8.2.4, 8.3				
Objetivos: Asesoramiento gráfico, montaje de películas, elaboración de planchas de impresión y realización de trabajos gráficos físicos y digitales. Desarrollo de requerimientos de orden de producción en referencia al alistamiento y acabado de trabajos gráficos. Elaboración de impresiones de trabajos gráficos y estampados cumpliendo órdenes de producción. Concluir el proceso de fabricación de cada producto que elabora la empresa, para ser entregado como producto terminado al almacén general donde se despacha la mercancía.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Personal competente en referencia al manejo de equipos de impresión, corte, tecnológicos y planchas Reportes de no conformidades con respecto a la elaboración de productos Solicitud de mantenimiento de equipos y maquinaria Selección y evaluación de proveedores de maquinaria y equipo Estrategias de mejoramiento operativo y procedimental Misión, visión, política y objetivos de calidad Documentos estandarizados de producción y operatividad Insumos Películas y planchas Programas de diseño gráfico digital Orden de producción (Harrington, 1996)	PLANEAR: Planear los archivos de película con antelación para evitar contratiempos Mantener un cálculo de insumos y materias primas gastadas Planificación del tiempo estimado de elaboración de productos en referencia a la impresión, planchado, corte y acabados gráficos HACER: Realizar los estampados de camisetas con índices de alta calidad bajo un manejo eficiente de maquinaria Realizar los cortes de póster, trabajos empresariales y comerciales bajo estándares de calidad Cumplir con los tiempos de entrega de productos Mantener un minuta de tiempos de producción VERIFICAR: Verificar que se tenga todas las materias primas, insumos y herramientas para proceder con el corte, impresión, planchado y acabados de productos gráficos y digitales Mantener los registros operativos actualizados y sujetos a cambios ACTUAR: Tomar acciones correctivas cuando se presenten errores de diseño o impresión para no afectar el tiempo de entrega de producto Prevenir los daños causados por desgaste de máquinas y equipos		Informes de revisión del sistema de gestión de calidad Solicitud, creación y modificación de documentos operativos y administrativos Reporte de acciones preventivas y correctivas con respecto a los diseños elaborados Registro de divulgación de procesos, procedimientos y política de calidad Necesidades de capacitación de maestros y docentes de arte gráfico y digital Necesidades de insumos y servicios especializados Registros de operación de los procesos Acta de reunión Insumos Planchas Archivo de películas Solicitud de personal competente para el manejo de maquinaria y equipos de cómputo e impresión	
INDICADORES DE GESTIÓN				
1. Eficiencia y calidad en la realización de cada trabajo				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

10.3 Mapa de procesos

Para garantizar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y por consiguiente el nivel de satisfacción del cliente, la norma ISO 9001:2008, trae consigo el enfoque basado en procesos de forma interrelacionada y sistemática, en donde se demuestra la necesidad de que la empresa Gaia Design Studios tenga un mapa de procesos en donde describa su sistema de gestión de la calidad. (ICONTEC, Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos orientados para su aplicación, 2000)





CONCLUSIONES

Durante el transcurso de este trabajo se afianzó conocimientos de la carrera a nivel de administración y operación de una empresa, es importante mencionar que la administración abarca temas muy variados y extensos para lo cual se necesita de diferentes casos, sin embargo a lo largo de este trabajo se logró afianzar el sistema de calidad de una empresa, que a pesar de ser ficticia, se siguieron los pasos que normalmente se realizan al momento de su implementación, a su vez demostrar mediante procesos su mejoramiento y afianzamiento en el mercado.

Se espera que este trabajo contribuya con el aprendizaje continuo a nivel organizacional de una empresa, en donde podremos utilizar nuestros conocimientos en beneficio de la misma y a su vez adquirir una experiencia en diferentes roles que podremos adquirir, ya que la carrera de Administración de Empresas se presta para ejercer diferentes áreas laborales de tipo administrativo, operativo, comercial, logístico y gerencial.

Otro punto importante que cabe mencionar es que los parámetros utilizados para la implementación del sistema de calidad de la empresa Gaia Design Studios son parámetros que pueden ser utilizados para cualquier tamaño de empresa. Ya que los lineamientos de la norma ISO 9001 son similares para cada tipo de empresa.

He aprendido que toda empresa requiere de un sistema de calidad para la atracción de nuevos clientes y proveedores que la ayuden afianzar en el mercado, también se requiere de un equipo de trabajo comprometido con su responsabilidad laboral y leal a su empresa para que todo proyecto funcione y por último y lo más importante es entender el significado de calidad, demostrando garantía y excelencia no sólo en los productos que venda y distribuya, sino también en el personal que lleve a cabo sus funciones y el tipo de servicio que brinde a sus clientes.

Bibliografía

- Bernal, C. (2002). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá D.C.: Pretice.
- Burbano Ruiz , J. (2011). *Presupuestos. Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión y control de recursos*. México: McGraw Hill.
- CYGA. (2006). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad*. Bogotá D.C.
- Duisberg Gesellschaft , C. (1995). *Sistema de perfeccionamiento profesional* (Vol. 3). Medellín.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2004). *Herramientas Efectivas para el Diseño e Implementación de un SGC ISO-9000:2000*. Bogotá D.C.: McGraw Hill.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios, ISO 9001:2008*. Bogotá: Eumed - Universidad de Málaga (España).
- Georgetown University and U.S. , A. (24 de Enero de 2000). *Técnicas de soluciones empresariales (TSE), (2000), ¿Cómo resolver problemas en el trabajo?.* Obtenido de <http://ftp.ruv.itesm.mx/apoyos/cca/sep04/ap052/modulo4/comoyporquehacerunanalisiscosto-beneficio.pdf>
- Harrington, J. (1996). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá D.C.: McGraw Hill.
- ICONTEC. (2000). *Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos orientados para su aplicación*. Bogotá D.C.
- ICONTEC. (14 de Noviembre de 2008). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20ISO-9001%20Version%202008.pdf>
- ISO 9001, C. (24 de Enero de 2013). *Sistemas de gestión de calidad según ISO 9000*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
- Mora Vanegas, C. (22 de Enero de 2009). *La importancia de la gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Sarmiento, L. (07 de Septiembre de 2010). *Beneficios de la certificación ISO 9000*. Obtenido de http://www.iso9000plus.com.ar/iso_9000/beneficios_de_la_certificacion.pdf

Yañez, C. (5 de Diciembre de 2008). *Área de gestión, Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001*. Obtenido de <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloiso.pdf>