



Diseño de sistema de gestión de calidad a la empresa Velásquez Dotaciones SAS  
mediante la norma ISO 9001:2015

Modalidad: Monografía

Leonardo Velasquez Valdivieso  
CC 1102389767  
Zaira Nathalia Badillo Jaimes  
CC 1095834331

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas**  
**Administración Financiera**  
**Bucaramanga (07 de marzo de 2024)**



Diseño de sistema de gestión de calidad a la empresa Velásquez Dotaciones SAS  
mediante la norma ISO 9001:2015

Modalidad: Monografía

Leonardo Velasquez Valdivieso

CC 1102389767

Zaira Nathalia Badillo Jaimes

CC 1095834331

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Administrador Financiero**

**DIRECTOR**

Cesar Augusto Vasquez Gomez

Grupo de Investigación: Innovación y Desarrollo de soluciones Financieras I&D  
Financiero.

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

**Facultad de Ciencias Socioeconómicas**

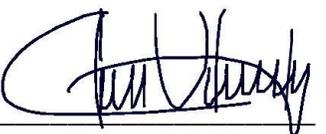
**Administración Financiera**

**Bucaramanga (07 de marzo de 2024)**

Nota de Aceptación

Aprobado  
En cumplimiento de los requisitos exigidos  
Por las Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar el título de Profesional en  
Administración Financiera  
según Acta N. 4 del 08 de mayo de 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Evaluador

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Director

## DEDICATORIA

Primero y ante todo, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios por todas las bendiciones y oportunidades que nos ha dado en la vida. Su amor y misericordia han sido una guía y fortaleza en todo momento, y le damos gracias por cada bendición recibida.

Agradecemos también a nuestro director por su guía y orientación durante la realización de este trabajo de grado.

También queremos extender nuestros agradecimientos a los profesores y compañeros de carrera por su apoyo y colaboración a lo largo de este proceso.

Agradecemos a nuestros padres y familiares por su incondicional apoyo y comprensión durante los momentos de estrés y dedicación que implicó la realización de este trabajo.

Por último, queremos agradecer a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo, su ayuda y motivación fueron fundamentales para alcanzar este logro.

## AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento inicialmente a Dios por darnos la fortaleza y la sabiduría necesaria para llevar a cabo este trabajo de grado. Sin su guía y protección, no habría sido posible alcanzar este logro.

También queremos agradecer a nuestros profesores, tutores y compañeros de clase por su invaluable apoyo y orientación a lo largo de este proceso. Su dedicación y conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Agradecemos también a nuestra familia por su constante apoyo, comprensión y motivación. Su amor incondicional me ha dado la fuerza para seguir adelante y superar cualquier obstáculo que se me haya presentado.

Finalmente, queremos agradecer a todas las personas que de una u otra manera han contribuido a la realización de este trabajo. Su colaboración ha sido fundamental para enriquecer este proyecto y llevarlo a buen puerto. Gracias a todos y a Dios por permitirnos culminar con éxito este trabajo de grado.

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</u></b>	<b><u>144</u></b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	154
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	175
1.3. OBJETIVOS .....	186
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	186
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	186
1.4 INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA .....	17
<b><u>2. MARCO REFERENCIAL.....</u></b>	<b><u>208</u></b>
2.1 MARCO TEÓRICO.....	18
2.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	18
2.1.2 ENFOQUE A PROCESOS.....	19
2.1.3 CICLO PHVA.....	19
2.1.4 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS.....	20
2.1.5 ANÁLISIS FODA.....	21
2.1.6 CONTENIDO.....	22
<b><u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....</u></b>	<b><u>2523</u></b>
3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	27
<b><u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
4.1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN ORIENTADO EN LA NTC ISO 9001: 2015 DIAGNÓSTICO INICIAL.....	28
4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	39

<b>4.3 DESARROLLO DE LA MISIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>4.4 DESARROLLO DE LA VISIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>4.5 ALCANCE .....</b>	<b>42</b>
<b>4.6 ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....</b>	<b>43</b>
4.6.1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO.....	43
4.6.2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO.....	44
4.6.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	45
<b>4.7 POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>46</b>
4.7.1 ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	46
4.7.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	47
4.7.3 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	47
<b>4.8 ORGANIGRAMA.....</b>	<b>48</b>
<b>4.9 DOCUMENTACIÓN PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S.....</b>	<b>49</b>
<b><u>5. RESULTADOS.....</u></b>	<b><u>54</u></b>
<b><u>6. CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>65</u></b>
<b><u>7. RECOMENDACIONES .....</u></b>	<b><u>67</u></b>
<b><u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>68</u></b>
<b><u>9. APENDICES.....</u></b>	<b><u>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</u></b>
<b><u>10. ANEXOS .....</u></b>	<b><u>71</u></b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos.....	40
Figura 2. Misión Velasquez dotaciones S.A.S.....	41
Figura 3. Visión Velasquez dotaciones S.A.S.....	42
Figura 4. Política del sistema integrado de gestión.....	47
Figura 5. Organigrama. Fuente: Elaboración propia.....	49
Figura 6. Clasificación de la información documentada. Fuente: elaboración propia.....	51

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Analisis de cuestiones internas y externas.....	4
Tabla 2. Diagnóstico Inicial. Fuente: Elaboración propia.....	29
Tabla 3. Análisis fortalezas y debilidades: Elaboración propia.....	43
Tabla 4. Análisis oportunidades y amenazas: Elaboración propia.....	44
Tabla 5. Matriz FODA. Fuente: elaboración propia.....	46
Tabla 6. Clasificación de la información documentada. Fuente: elaboración propia.....	52
Tabla 7. Diagnóstico Final. Fuente: Elaboración propia.....	54

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Velasquez dotaciones s.a.s es una empresa se encuentra en el mercado desde hace más de 10 años con el fin de afrontar los nuevos retos en el mercado en temas de planificación, eficiencia operativa, optimización de los recursos y competitividad. Se identifica la necesidad que analizar la viabilidad para la implementación de un sistema de Gestión de calidad (SGC) en la empresa. Frente al logro para la implementación de un adecuado sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la NTC ISO 45001:2015 se generó un análisis y un diagnóstico donde demuestra la situación actual de la empresa velasquez dotaciones s.a.s, demostró la falta de seguimiento, planificación y ejecución de los procedimientos y normativa necesaria.

Se decidió la propuesta de mejora a realizar sea el diseño de un sistema de Gestión de calidad (SGC) orientado en la Norma ISO 9001:2015, que tiene como objetivo mejorar el desempeño a través de un ordenamiento, diseño, documentación y mejora continua de la efectividad y eficiencia del proceso de la empresa, para tratar de satisfacer las necesidades de los clientes. El proyecto finalizó con la verificación de las del cumplimiento de los requisitos normativos, por lo tanto, aportará positivamente al logro de objetivos, tomando decisiones basados en la planificación y el mejoramiento de los procesos organizacionales para que se mantengan y permanezcan en el tiempo.

**PALABRAS CLAVE.** Sistema de gestión de calidad, mejora continua,  
normalización de procedimientos, análisis, sostenibilidad.

## INTRODUCCIÓN

La economía colombiana se encuentra compuesta actualmente en gran parte por pequeñas, medianas empresas reconocidas como pymes, grupo al que pertenece la empresa velasquez dotaciones s.a.s, organización de actividad principal de producción y comercialización de dotaciones empresariales, reconocida por su largo periodo de permanencia en el mercado regional, generando un beneficio para sus colaboradores y clientes. Identificada por ser una organización cambiante y aliada a nuevas estrategias enfocados en la mejora continua.

Debido a los factores relacionados anteriormente, se identifica la necesidad de realizar ajustes en la organización que permita consolidar a la empresa en el mercado líder en el ámbito de calidad, mediante la orientación de la guía normativa técnica NTC ISO 9001:2015 en cual su enfoque en la planificación para un sistema de gestión de calidad (SGC), las cuales mediante los lineamientos correspondiente se busca mejorar factores como: Mejora de calidad y productos, aumento de la eficiencia operativa, gestionar y mitigar los Riesgos.

La implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a un estándar internacional es de vital importancia para la compañía ya que con este proyecto de normalización podrá definir claramente una estructura eficaz y

competitiva en sus procesos, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión y estimulando la eficiencia de la organización. Además de dichos beneficios a nivel organizacional también impacta a la economía nacional, de acuerdo a que la industria textil tiene una participación del 9.4 del PIB.

El alcance del proyecto aplicara para la documentación diseñada en los procedimientos establecidos para el funcionamiento actual de la empresa la cual se enfoca en la confección y comercialización de prendas de vestir de alta calidad, esto basado en el análisis del contexto, adaptación de los requisitos de la ISO 9001:2015 y requisitos de las partes interesadas.

La metodología utilizada para el cumplimiento de los objetivos se enfoca en el ciclo PHVA los cuales se desarrollan en el orden de planificar, hacer, verificar y actuar, las cuales se desarrolla en diversos pasos que deben ser cumplidos para el logro de su aplicación.

En la fase de planificación se recopilaron los datos con el fin de identificar y establecer objetivos, metas y generar unas acciones y poder dar cumplimiento y seguimiento a las actividades establecidas por la organización.

En la fase del hacer se asignaron los recursos necesarios para la ejecución de las actividades, establecimiento de los procedimientos necesarios para la

correcta ejecución, comunicar a las partes interesadas los procesos determinados y los recursos necesarios para su cumplimiento y abordar las dificultades identificadas en el ciclo de planificar.

En la fase de la verificación se evalúa el desempeño de los procesos establecidos para la implementación de las acciones, se compara los resultados con los objetivos que se establecieron en el proceso de planificación y se evalúa la efectividad de las acciones implementadas.

En la fase de actuar basándose en los hallazgos identificados en la fase de verificar y se implementan los cambios necesarios para mejorar los procesos, revisar y ajustar el plan en función de los resultados, implementar los controles para asegurar las mejoras implementadas en los procesos de monitoreo y se continuara monitoreando cada uno de los procesos y productos para asegurar que las mejoras implementadas logren los resultados esperados.

Finalmente, todas las etapas se realizan con el objetivo de mejorar la organización, con el fin mejorar, corregir y eliminar los errores que se presentan dentro de la organización y al mismo tiempo afianzar cada una de las fortalezas detectadas.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La norma internacional ISO 14001:2015 nos orienta en la planificación para un sistema de gestión de calidad (SGC), las cuales mediante los lineamientos correspondiente se busca mejorar factores como: Mejora de calidad y productos, aumento de la eficiencia operativa, Gestionar y Mitigar los Riesgos, Comunicación Interna, Imagen reputacional entre otros.

La empresa Velasquez Dotaciones S.A.S la cual se cataloga como empresa PYME, se encuentra en el mercado desde hace más de 10 años, su actividad principal es la fabricación de productos textiles (Manufactura).

Frente a los nuevos retos en el mercado en temas de planificación, eficiencia operativa, optimización de los recursos y competitividad. Se identifica la necesidad que analizar la viabilidad para la implementación de un sistema de Gestión de calidad (SGC) en la empresa.

Desde la perspectiva del sector y mercado es relevante para la organización fortalecer sus procesos de calidad en los productos, los cuales se abarca en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, para ser una empresa competitiva y reconocida en el mercado para el crecimiento en el mediano y largo plazo.

En este sentido, el presente proyecto pretende dar respuesta al siguiente interrogante de investigación: “¿Cómo aplicar los requerimientos de la norma NTC ISO 9001- 2015 para la propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades de la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S.?”

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La alta dirección de la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S. empresa santandereana cuenta con más de 10 años de trayectoria recorrida en el sector de fabricación de dotaciones empresariales, reconocida por la calidad de la fabricación. Ha tomado la iniciativa de implementar un sistema de calidad con el objetivo de aumentar la ventaja competitiva y estandarizar sus procesos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Basados en las políticas de la empresa y su interés hacia el mejoramiento continuo se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. La implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a un estándar internacional es de vital importancia para la compañía ya que con este proyecto de normalización podrá definir claramente una estructura eficaz y competitiva en sus procesos, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión y estimulando la eficiencia de la organización.

Los beneficios expuestos anteriormente no solo benefician a la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S., también impacta a la economía nacional, de acuerdo a que la industria textil tiene una participación del 9.4 del PIB (Producto Interno Bruto) en la economía nacional y con una demanda de 600.000 empleos a nivel nacional.

Muchas de las empresas dedicadas a la industria textil no tienen implementados políticas y estándares de calidad que les permita cumplir con los requisitos del mercado a nivel nacional e internacional, esto contribuye a una de las principales motivaciones de implementar un sistema de calidad en la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseño de un sistema de gestión de calidad, mediante la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Velásquez Dotaciones S.A.S.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de los diferentes procesos de la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de plasmar que actividades se deben diseñar en el cumplimiento de la Norma.
- Documentar la información, que dé respuesta a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y de la organización.

- Diseño de los procesos internos, procedimientos, formato y/o registro del sistema de gestión de calidad.

#### 1.4. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa:** VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S.

**Nit:** 901.052.803-9

**Dirección:** Cra 16ª N° 7-35 Cabecera del Llano-Piedecuesta (Santander).

**Teléfono:** 3185650303

**Representante legal:** Alvaro Velasquez Niño.

**Actividad económica:** CIIU 1410 «Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel».

Número de empleados: 5

- Gerente.
- Contador.
- Mensajero.
- Supervisor.
- Operario

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Sistema de gestión de calidad

Para entender que es un sistema de gestión de calidad y cuál es su alcance dentro de las organizaciones se deben tener claros los siguientes conceptos.

**Sistema:** Conjunto de parte o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. (Leandro,2023).

**Gestión:** “Proceso de alcanzar objetivos organizacionales por medio del ejercicio de las cuatro más importantes funciones de planificación, organización, liderazgo y control” (INDAP, 2007, pág. 95).

**Calidad:** “Conformidad de las especificaciones” (Kotler, 2002, pág. 49).

Este trabajo se fundamentará principalmente en la norma NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la importancia de los aspectos y enfoque de la norma, la cual funcionaran como apoyo para la realización de los objetivos del presente trabajo.

La norma ISO 9001:2015 es la norma internacional que especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. (El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones NTC ISO 9001:2015, pág. 31).

### 2.1.2 Enfoque a procesos.

Permite a la organización las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema. De modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. Esta gestión se puede alcanzar mediante el uso de la metodología del ciclo PHVA.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- El logro de desempeño eficaz del proceso.
- la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones NTC ISO 9001:2015, pág. 3).

### 2.1.3 Ciclo PHVA

Puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo. (El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones NTC ISO 9001:2015).

El ciclo PHVA puede describirse de la siguiente manera.

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

#### 2.1.4 Pensamiento basado en riesgos

Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. (El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones NTC ISO 9001:2015, Pág.5).

### 2.1.5 Análisis FODA

Es una técnica utilizada en la gestión empresarial para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas organizacionales las cuales se definen de la siguiente manera:

- **Fortalezas:** Son los aspectos internos positivos de la empresa, como recursos financieros sólidos, una marca reconocida, personal capacitado, tecnología avanzada, etc.
- **Oportunidades:** Son factores externos favorables que la empresa puede aprovechar para su beneficio, como cambios en la regulación, nuevas tendencias de mercado, expansión geográfica, entre otros.
- **Debilidades:** Son los aspectos internos negativos que pueden obstaculizar el desempeño de la empresa, como falta de recursos financieros, procesos ineficientes, mala gestión del talento, etc.
- **Amenazas:** Son factores externos que pueden representar desafíos para la empresa, como competidores agresivos, cambios en el mercado, fluctuaciones económicas, etc.

En análisis FODA utiliza algunas herramientas para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa, algunas de las herramientas incluyen:

**Análisis de datos internos:** Revisión de datos internos de la empresa, como informes financieros, retroalimentación de clientes y métricas de desempeño.

**Análisis de datos externos:** Investigación de los factores externos, como análisis del mercado, tendencias, competidores y marco legal.

**Matriz FODA:** Es una herramienta que organiza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para ayudar a planificar estrategias.

#### 2.1.6 Contenido.

Dentro de la norma técnica colombiana ISO 9001 de 2015 se pueden identificar los siguientes ítems más relevantes:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencia Normativas
- Términos y Definiciones
- Contexto de la Organización
- Liderazgo: Involucra a la alta dirección en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Planificación
- Apoyo: Define los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Operación: Plantea los requisitos a tener en cuenta cuando el Sistema de gestión de calidad ya está en marcha.
- Evaluación del Desempeño: Criterios para la medición y resultados del Sistema de gestión de la Calidad.

- Mejora: Establece pautas para el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de la Calidad. (El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones NTC ISO 9001:2015).

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Población y Muestra

La población a la cual se aplicó el trabajo es a la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S. la cual se encuentra ubicada en la Cra 16ª N° 7-35 barrio cabecera del Llano Piedecuesta-Santander y que actualmente cuenta con 5 empleados.

#### 3.2 Tipo de investigación

Con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en este trabajo el cual plantea una metodología de naturaleza cualitativa, el cual permite identificar las necesidades que se identifique en los procesos, con el fin de diseñar la documentación necesaria y establecer un sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta sus factores organizacionales para la aplicación del sistema en cada proceso.

#### 3.3 Diseño de la Investigación

Para el direccionamiento estratégico de la organización es necesario tener un diagnóstico del contexto interno y externo de empresa sobre las actividades que desarrolla.

Se realizó el diagnóstico mediante el análisis externo de la organización teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas en 5 aspectos del medio (político, económico-financiero, social, legal y ambiental), para el análisis interno se tuvieron en consideración otros aspectos de la organización los cuales se representan en (gestión de la mejora, planeación estratégica, gestión comercial, atención a partes interesadas, control del servicio no conforme, gestión de los recursos y gestión humana). La alta dirección participó en el análisis e interpretación de los aspectos en conjunto con los estudiantes.

Tabla 1. Análisis cuestiones internas y externas.

FACTOR EXTERNO		Descripción Específica	PLAZO			IMPACTO
			Corto Plazo <1 año	Mediano Plazo >1 año - <3años	Largo Plazo >3 años	
<b>Político</b>	Cambios en la legislación pública	Nuevos gobiernos vienen con nuevas normas que afectan la estabilidad política actual, generando nuevas oportunidades o nuevos riesgos		X		NEUTRO
<b>Economico</b>	Inclusión de nuevos impuestos	Reformas tributarias y nuevas reglamentaciones a las empresas		X		NEGATIVO
	Altos costos en materia prima	Debido a la necesidad de adquirir la materia prima se acceso a la compra por valores superiores debido a la demanda del mercado, esto con lleva a generar mayores costos para la organización	X			NEGATIVO
<b>Social</b>	Competencia, generando estrategias que afectan la estabilidad de la organización	Algunas empresas que bajan el precio de la producción de sus productos a márgenes de rentabilidad mínimos, ocasionando la dificultad de participación en procesos de contratación del servicio.	X			NEGATIVO
	Falta de personal contractación procesos (Manufactureros)	La falta de personal para contratación para la ejecución de procesos manufactureros han ocasionado la disminución de la producción afectando a la organización.	X			MUY NEGATIVO
<b>Ambiental</b>	Nuevas alternativas de acceso a la energía (paneles solares y energía eólica)	No se cuenta con sistemas que permiten incluir energía alternativa en caso de presentarse pérdida de la luz para no afectar la producción.	X			MUY NEGATIVO
<b>LEGAL</b>	Normas laborales exigentes, en cuanto tiempo, modo y lugar	Regulación laboral y beneficios para los trabajadores.		X		POSITIVO

FACTOR INTERNO (PROCESOS)		Descripción Específica	PLAZO			IMPACTO
			Corto Plazo <1 año	Mediano Plazo >1 año - <3años	Largo Plazo >3 años	
GESTIÓN DE LA MEJORA	Decisiones centralizadas en la gerencia	Toda acción de mejora relevante para la organización debe contar con el aval de la gerencia para su ejecución y disposición de los recursos.	X			MUY POSITIVO
	Medición de indicadores	No se ha generado la cultura de presentación y toma de decisiones con base en el resultado de la medición de los indicadores.	X			NEGATIVO
	Documentar AC/AP/AM	No se ha generado la cultura de documentar las acciones que permiten mejorar el sistema integrado de gestión.	X			NEGATIVO
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Generación de objetivos basado en las necesidades de la dirección	De acuerdo a lo proyectado en la política, la visión se determinaron unos objetivos que permitan alcanzar el cumplimiento de la proyección.		X		POSITIVO
	Organización con crecimiento mesurado	La empresa en su fuerza comercial ha sido prudente para mantener un crecimiento mesurado y firme, conforme a esto controlar el impacto de los factores externos y mitigar se materialicen los internos.	X			POSITIVO
GESTIÓN COMERCIAL	Estrategia comercial	La empresa se ha enfocado en mantener a los clientes frecuentes brindando la calidad de sus productos para continuar con las relaciones comerciales.	X			POSITIVO
	Reputación organizacional	Cumplimiento de los acuerdos generados con los clientes que mantiene la empresa, ayuda a mantener la buena imagen	X			POSITIVO
	Falta de experiencia en algunos sectores	La empresa no cuenta con experiencia en sectores industriales, hospitalarios y deportivos lo que disminuye el campo de aplicación de los servicios.		X		NEGATIVO
ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS	Control en la satisfacción	La atención brindada en caso de solicitar un uniforme a la medida es personalizada por la gerencia.	X			MUY POSITIVO
CONTROL DEL NO CONFORME	Control en la identificación de las No conformidades	Toda vez que se ha identificado las no conformidades disciplinarias, estas no son identificadas oportunamente lo que ha generado afectación en la medición y garantizar no se repitan nuevamente.	X			MUY NEGATIVO
GESTIÓN DE RECURSOS	Personal humano y competente	La empresa fundamenta en el personal competencias de respeto y calidad en la atención permitiendo que el servicio que se genere sea óptimo y eficaz.	X			MUY POSITIVO
	Seguimiento del presupuesto financiero	La empresa no realiza seguimiento del presupuesto generado por parte de la alta dirección, lo que no permite determinar espacios para la toma de decisiones organizacionales frente al control de gastos y costos.	X			NEGATIVO
	Control de costos	No se mantiene control en la ejecución de contratos, lo que en oportunidades ha presentado exceso de costos y consumo.		X		NEGATIVO
	Cumplimiento en los requerimientos de los proveedores	Se cuenta con proveedores responsables que apoyan la gestión de crecimiento de la empresa, lo que ha permitido atender los requerimientos de servicio de manera oportuna.	X			MUY POSITIVO
GESTIÓN HUMANA	La contratación de personal cumple los requerimientos del perfil	El perfil contratado siempre busca cumplir con los requerimientos de la empresa para poder atender oportunamente los requerimientos del cliente.	X			POSITIVO
	Cumplimiento obligaciones laborales	Se mantiene cumplimiento constante de las obligaciones laborales con los trabajadores.	X			MUY POSITIVO

Fuente: elaboración propia

### 3.4 Instrumento de recolección de información.

La información necesaria para la investigación fue recolectada mediante aplicación de distintas herramientas, entre las cuales se describen de la siguiente manera:

- Observación: Mediante la observación en los diferentes procesos y actividades que se ejecutan en la organización.
- Encuesta: Se les aplica a todos los trabajadores que conforman la organización (personal operativo y administrativo) para conocer el conocimiento que se tienen en el sistema de gestión de calidad.
- Lista de chequeo: La herramienta se aplica para conocer el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad según la NTC ISO 9001:2015.

## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1 Nivel de cumplimiento de la organización orientado en la NTC ISO 9001:2015 “Diagnóstico inicial”.

Se ejecuta un diagnóstico como medio de medición y análisis que determine el nivel de cumplimiento en relación con la norma ISO 9001:2015, para la ejecución se realiza una visita a la empresa Velasquez Dotaciones S.A.S. y se hace revisión documental para establecer el diagnóstico inicial de la organización.

Se presenta a continuación una ponderación para calificar el nivel de cumplimiento de la norma.

Ponderación	Especificación
Cumple	Se cuenta con el documento y cumplimiento de la norma.
Parcialmente	Se cuenta con el documento pero no cumple con la norma.
No cumple	No cuenta con el documento, ni cumple con la norma.

Se adjunta el diagnóstico inicial realizado para determinar el nivel de cumplimiento de la organización al momento del análisis y diseño del sistema de gestión de calidad con orientación en la NTC ISO 9001:2015.

Tabla 2. Diagnóstico Inicial.

NUMERAL	TITULO	OBSERVACIONES	CUMPLE O NO CUMPLE
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Se evidencia el análisis de los factores internos y externos que afectan y ayudan a la organización en los objetivos de la organización.	PARCIALMENTE
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Se evidencia la determinación y identificación de las partes interesadas y sus características.	CUMPLE
4.3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Se evidencia la determinación correcta del alcance del sistema de gestión.	CUMPLE

4.4.1 4.4.2	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	No se evidencia mapa de proceso de la organización determinando la secuencia e interacción de estos procesos, se evidencia las mediciones e indicadores de desempeño necesarios para el cumplimiento.	NO CUMPLE
5.1.1	LIDERAZGO (GENERALIDADES).	Se debe actualizar la política estableciendo el compromiso por parte de la organización y objetivos establecidos por la organización. La alta dirección de igual forma cumple con la supervisión y cumplimiento de los objetivos establecidos por cada proceso del sistema integrado de gestión y de igual manera el apoyo frente a los recursos necesarios que se requiere para el funcionamiento de los procesos.	PARCIALMENTE
5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE	No se evidencia la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, de igual manera la organización.	NO CUMPLE
5.2	POLITICA	Se debe actualizar la política del SIG en donde se realizan los compromisos de acuerdo con el contexto de la organización con base a los estándares establecidos en la NTC ISO 9001:2015	PARCIALMENTE
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	Se evidencia la política del SIG documentada y publicada en un área para la	CUMPLE

		visibilidad de las partes interesadas.	
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	No se evidencia la matriz de comunicación, análisis de la necesidades y expectativas de las partes interesadas .	NO CUMPLE
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	No se evidencia la matriz de Identificación de riesgos en procesos y áreas de las partes interesadas, no se evidencia el análisis de las oportunidades frente a cada riesgo contemplado.	NO CUMPLE
6.2.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.	No se cuenta con los registros de los objetivos para el cumplimiento de las actividades contempladas en la política y en el contexto de la organización. No se evidencia la medición por medio de indicadores. No se evidencia la asignación de recursos frente a los objetivos establecidos por la organización en busca del cumplimiento de sus actividades y dicha observación hace incumplimiento al numeral 7.1.5. “Recursos de seguimiento y medición” de ISO 9001: 2015.	NO CUMPLE
6.3.	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	No se evidencia el procedimiento para la aplicación de actividades de acciones correctivas además se establece un formato para el registro de las acciones a tomar para la realización del cambio	NO CUMPLE

		cumpliendo con el ciclo PHVA.	
7.1.1	RECURSOS (GENERALIDADES)	La organización demuestra la asignación de recursos internos y con apoyo de los proveedores cumpliendo con la necesidad de la organización.	CUMPLE
7.1.2	PERSONAS	Bajo el apoyo de talento humano se cumple con este numeral y la aprobación de la alta dirección.	CUMPLE
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	La organización cuenta con las hojas de vida de los elementos que hacen parte de la infraestructura de la organización.	CUMPLE
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	La organización suministra el ambiente necesario para el correcto funcionamiento de las actividades laborales de los trabajadores.	CUMPLE
7.1.5.1	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION (GENERALIDADES).	La organización no tiene establecidos las herramientas y mediciones correspondientes para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos establecidos. Ljn	NO CUMPLE
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE MEDICIONES	No se tiene definido el procedimiento de calibración o medición para las maquinarias necesarias en la ejecución de los diferentes procesos operativos.	NO CUMPLE
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	En cumplimiento con este numeral se establece una serie normas internas y la aplicación de protocolos, programas y procedimientos para la aplicación de las	CUMPLE

		actividades y demostración de sus conocimientos.	
7.2	COMPETENCIA	El personal debe tener la experiencia, educación y conocimiento en la aplicación de las actividades, bajo el procedimiento de contratación del personal se realiza la validación de competencias y cumplimiento del perfil establecido en el manual de funciones.	CUMPLE
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Se realiza la comunicación de la política en un lugar visible donde cada trabajador tiene anexo, de igual forma se comunica a los trabajadores los objetivos, contribución de la eficacia y las implicaciones legales del proceso en las reuniones informativas.	CUMPLE
7.4	COMUNICACIÓN	No se evidencia una matriz de comunicación establecida por la organización.	NO CUMPLE
7.5.1	INFORMACION DOCUMENTADA (GENERALIDADES).	No se evidencia ningún procedimiento donde se establezca la preservación de la información documentada.	NO CUMPLE
7.5.2.	CREACION Y ACTUALIZACION	Se tiene el documento matriz de documentación, donde se registre la actualización, registro, código e información correspondiente, sin embargo no se cuenta con la documentación	PARCIALMENTE

		correspondiente para el cumplimiento del Sistema de gestión de calidad y su respectiva actualización.	
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	No se evidencia ningún procedimiento donde se establezca la preservación de la información documentada.	NO CUMPLE
8.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	La organización cuenta con la participación de la alta dirección en los procesos y asignación de los recursos, sin embargo no se tiene debidamente documentado los recursos asignados para el cumplimiento de los objetivos.	PARCIALMENTE
8.2.1	COMUNICACIÓN DEL CLIENTE	No se evidencia en la matriz de comunicación las maneras de comunicación y que se comunicara a los clientes toda la información que sea requeridos por los mismos.	NO CUMPLE
8.2.2	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS	La empresa cumple con la normatividad aplicable a la organización de igual forma la organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	CUMPLE
8.2.3	REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	La organización cumple con los requisitos puestos para el puesto de servicios como para la de los clientes, como para los requisitos legales aplicables en la organización.	CUMPLE
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA	La organización una vez se cambian los requisitos por parte de los clientes se	CUMPLE

	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	realiza la correcta modificación para establecer por las partes interesadas el cumplimiento del mismo.	
8.3.1	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GENERALIDADES)	No se evidencia algún documento donde se tenga establecido la implementación sobre el diseño y desarrollo de los productos por la empresa Velasquez dotaciones s.a.s.	NO CUMPLE
8.3.2	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	De acuerdo a que no se ha identificado ningún proceso de planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios y no cumple con ninguno de los factores que se contemplan en el numeral.	NO CUMPLE
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO	La organización por medio del análisis del contexto de la organización y por medio de la matriz de requisitos legales bajo dichas entradas establece la funcionabilidad de los productos y servicios de la organización.	CUMPLE
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	La organización por medio de las políticas, auditorías, controles y o por medio de la planificación estratégica se establece los controles al proceso del diseño y desarrollo, sin embargo no lo tiene definitivamente documentado.	PARCIALMENTE
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Bajo la planificación directiva se establecen las entradas y salida de los procesos y su cumplimiento.	CUMPLE

8.4.1	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS (GENERALIDADES).	No se tiene definido un procedimiento de compras y revisión de los proveedores para asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los productos y servicios de la empresa.	NO CUMPLE
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL COTROL	Se debe establecer el alcance que tiene el proveedor frente a la organización y poder evidenciar que capacidad de cumplimiento y afectación puede ocasionar a la organización bajo un análisis del riesgo.	NO CUMPLE
8.4.3	INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	La organización tiene establecido bajo la matriz de comunicación, la comunicación bajo que medio y como será entre la empresa y proveedor.	CUMPLE
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO	La empresa en cumplimiento con este numeral controla sus productos bajo el seguimiento y medición de las actividades a realizar cumpliendo con los criterios establecidos, la asignación del personal competente ente para la realización de las actividades, y evaluación de cumplimiento con los objetivos establecidos.	CUMPLE
8.5.2	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	La organización identifica las salidas de los procesos bajo unas actividades de calificación como lo son la evaluación de competencias de los trabajadores y	CUMPLE

		evaluación de los clientes para evidenciar el cumplimiento de nuestras actividades.	
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	La empresa tiene la comunicación con los clientes y proveedores frente a cualquier suceso que se presente con los productos o propiedades de los clientes. La organización tiene la documentación de todo caso que los clientes informen cada novedad presentadas en su propiedad.	CUMPLE
8.5.4	PRESERVACION	La organización debe preservar los objetivos trazados por la alta dirección de la organización y se tomaron medidas para medir la conformidad de los requisitos.	CUMPLE
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	La organización cuenta con el análisis y cumplimiento de los requisitos y el análisis de las causas. La retroalimentación se evidencia bajo las comunicaciones entre cliente y trabajadores.	CUMPLE
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS	La organización en caso de presentarse algún cambio se maneja comunicados, circulares o información por parte del personal administrativo en busca de mejorar la elaboración de los productos.	CUMPLE

8.6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	La organización no cuenta con procedimiento documentado para la liberación de los productos y los roles establecidos.	NO CUMPLE
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	La organización no tiene establecido procedimiento y documento de no conformidades separada por la naturaleza.	NO CUMPLE
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	La organización no tiene establecido los indicadores de gestión por procesos el cual mida y siga el cumplimiento establecidos por cada proceso y realizar el análisis del comportamiento.	NO CUMPLE
9.1.2	SATISFACCION DEL CLIENTE	La empresa no cuenta con documento para la evaluación de satisfacción del cliente.	NO CUMPLE
9.1.3	ANALISIS Y EVALUACION	De acuerdo a que no se lleva seguimiento por parte de los indicadores ni se da seguimiento del análisis de los mismos no cumplen con el requisitos establecido por el numeral.	NO CUMPLE
9.2	AUDITORIA INTERNA	La organización no tiene establecido programa ni seguimiento para las auditorias de gestión.	NO CUMPLE
9.3	REVISION POR LA DIRECCION	La revisión a la alta dirección no cumple con los ítem y requisitos establecidos en el marco legal aplicable.	NO CUMPLE
10.1	MEJORA ( GENERALIDADES)	La organización identifica y realiza las acciones para la mejora, pero dichas	PARCIALMENTE

		acciones no son documentadas.	
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Las acciones correctivas o de no conformidad se presentan cuando se presenta una salida no conforme o afectación del servicio, se realizan y se toman acciones necesarias para que el evento no se presente nuevamente.	CUMPLE
10.3	MEJORA CONTINUA	No se cuenta con procedimiento establecido por la organización para las acciones de mejora continua.	NO CUMPLE

Fuente: elaboración propia

#### 4.2 Planeación del sistema del sistema de calidad

La planeación es un factor fundamental para el diseño del sistema de gestión de calidad, la cual se desarrolla mediante la toma de decisiones adecuadas para el correcto funcionamiento de la empresa en un futuro, la proyección se debe enfocar en la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

Para el cumplimiento de la planeación, es necesario la construcción de la misión organizacional siendo la encargada de definir el objetivo y la estructuración de la empresa, igualmente en el desarrollo de la visión con el objetivo de establecer un futuro y por último el establecimiento de las estrategias para generar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa.

Para el cumplimiento en los procesos de planificación, es importante definir los procesos necesarios para su correcto funcionamiento los cuales se basan en los siguientes tres tipos de procesos:

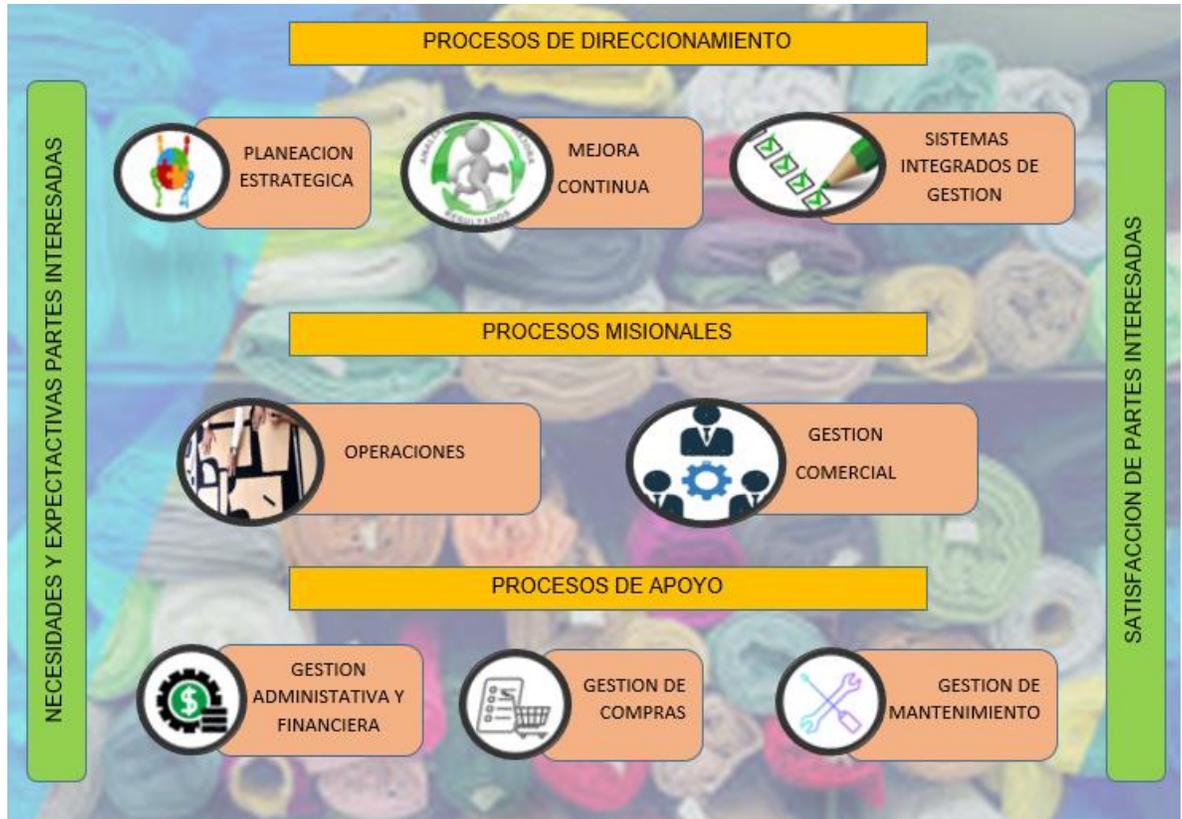
**Procesos de dirección:** Son los encargados en realizar la planeación estratégica, supervisar los objetivos y metas, definir la asignación de los recursos y tomar las decisiones asertivas con el fin mejorar para la empresa.

**Procesos misionales:** Se encuentra la razón de ser de la organización, se evidencia en los procesos productivos y sus interacciones.

**Procesos de apoyo:** Suministran los recursos y la información necesaria para el correcto funcionamiento de la empresa.

Según lo expuesto anteriormente el mapa de procesos diseñado en la empresa velasquez dotaciones s.a.s. es presentado a continuación:

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente: elaboración propia

#### 4.3 Desarrollo de la misión

La empresa Velasquez dotaciones S.A.S. tiene claro sus objetivos y busca presentar a sus clientes y empleados su misión de forma clara y sencilla, buscando el compromiso de las partes interesadas.

Para lograr el diseño de la misión se tuvieron en cuenta los siguientes

aspectos:

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

¿Cuál es el objetivo económico de la empresa?

¿Quiénes interactúan en los procesos para el cumplimiento de su actividad?

¿Cuáles son los beneficios que reciben los clientes?

Además de los aspectos considerandos anteriormente, también se deben analizar el enfoque que la alta dirección y la participación de sus empleados.

La misión generada es presentada a continuación:

**Misión:**

Confeccionar y comercializar prendas de vestir con los mejores estándares de calidad. Contando con personal altamente calificado y apoyo del recurso tecnológico. Cumpliendo las obligaciones con nuestros proveedores y empleados con el fin de generar un producto y servicio que cumplan con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

#### 4.4 Desarrollo de la visión

Velasquez dotaciones S.A.S. en busca de la mejora continua y ser una empresa solidaria, en la cual identifican la importancia de la definición de sus metas en el corto, mediano y largo plazo con el objetivo de pensar en el futuro y la necesidad de desarrollar una visión.

Se involucra los siguientes parámetros usados para la generación de la visión:

Metas y tiempo definido.

Enfoque en el cliente.

Oportunidades de mejoras identificadas.

La visión generada es presentada a continuación:

Visión:

DOTACIONES VELASQUEZ S.A.S se proyecta para el 2025 ser una empresa influyente en el departamento de Santander en la comercialización y confección de prendas de vestir brindando la mejor garantía de nuestros productos mediante el uso de herramientas tecnológicas y el recurso humano para satisfacer todas las necesidades y exigencias de nuestros clientes.

#### 4.5 Alcance

Para dar cumplimiento al número 4.3 de la norma ISO 9001: 2015 se determina el alcance del sistema de gestión de calidad:

El alcance aplicara para la documentación diseñada para los procedimientos establecidos para el funcionamiento actual de la empresa la cual se enfoca en la confección y comercialización de prendas de vestir de alta calidad, esto basado en el análisis del contexto, adaptación de los requisitos de la ISO 9001:2015 y requisitos de las partes interesadas.

#### 4.6. Análisis del contexto

##### 4.6.1 Análisis del contexto interno

Para dar cumplimiento al numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2015 se desarrolló un análisis de los factores internos mediante un diagnóstico de las fortalezas y debilidades.

El desarrollo de este diagnóstico interno se tomó en cuenta los ítems de mayor incidencia como los factores (Capacidad directiva, operativa, talento humano y financiera). Así mismo se clasifico el nivel de impacto que se tenían en la organización, a partir de ello se seleccionaron los ítems más relevantes para la organización integrándose en la matriz FODA.

En el análisis del contexto interno se obtuvieron los siguientes ítems con mayor relevancia:

Tabla 3. Análisis fortalezas y debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Elaboración de prendas de excelente calidad y precios competitivos.	No se lleva seguimiento del cumplimiento del presupuesto financiero.
Proveedores que cuenta con sistemas de gestión y que atienden a la necesidades de la organización.	No se cuenta con experiencia en sectores hospitalarios, industriales y/o deportivos para elaboración de prendas.
Personal altamente competente y cumplimiento del marco legal con las obligaciones laborales.	No se lleva seguimiento y control de los indicadores de gestión.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6.2 Análisis del contexto Externo

Se formularon identificaron los aspectos fundamentales para el diagnóstico, tomando en cuenta los 5 factores en la empresa (economía, política, social, ambiental y legal).

La valoración se realiza definiendo si es aspecto identificado pertenece a una oportunidad o amenaza de acuerdo a los intereses de la organización, la situación actual y el escenario deseado, una vez se identifica el factor a analizar se registra comentario en la situación actual. (ver Tabla 1. Análisis cuestiones internas y externas).

En el análisis del contexto externo se obtuvieron los siguientes ítems con mayor relevancia:

Tabla 4. Análisis oportunidades y amenazas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Alianzas estratégicas para el crecimiento en el mercado a nivel nacional.	Crecimiento de los costos de la materia prima.
Elaboración de nuevas líneas de productos para aplicar a nuevos sectores del mercado.	La falta de personal para contratación para la ejecución de procesos manufactureros

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6.3 Direccionamiento estratégico

En la elaboración del direccionamiento estratégico se tomó en cuenta los análisis de los contextos os cuales fueron integrados en la matriz FODA, que permitió la elaboración de las estrategias de acuerdo con el contexto de la organización.

Tabla 5. Matriz FODA

A M E N A Z A S	<p>Crecimiento de los costos de la materia prima.</p> <p>La falta de personal para contratación para la ejecución de procesos manufactureros</p> <p>Cambio en los mercados y productos de la organización, alejando nuestro productos del deseado por el cliente</p>	E S T R A T E G I A S  F A	<p>Consulta y revisión de nuevos proveedores para la compra de materia prima.</p> <p>Pagar con todas las obligaciones contractuales a los empleados para incentivar el empleado y tener una mayor demanda de trabajadores.</p> <p>Identificar procesos de innovación en las prendas de vestir o incentivar los productos actuales al mercado para aumentar su demanda.</p>
O P O R T U N I D A D E S	<p>Elaboración de nuevas líneas de productos para aplicar a nuevos sectores del mercado.</p> <p>Alianzas estrategias para el crecimiento en el mercado a nivel nacional.</p> <p>Compra de maquinaria y herramientas para elaboración de otros productos.</p>	E S T R A T E G I A S  D A	<p>Realizar reuniones bimestrales o trimestrales para validar el cumplimiento del presupuesto y identificar los proveedores de mayor costo y tomar las acciones necesarias.</p> <p>Ingresar a nuevos mercados que requieren nuestros productos, capacitando a nuestros colaboradores para la correcta elaboración y comercialización de los productos de dichos mercados.</p> <p>Seguimiento al indicador de rotación de personal para identificar factores relevantes del porque se genera rotación y realizar las respectiva acciones.</p>
F O R T A L E Z A S	<p>Elaboracion de prendas de excelente calidad y precios competitivos.</p> <p>Proveedores que cuenta con sistemas de gestión y que atienden a la necesidades de la organización.</p> <p>Personal altamente competente y cumplimiento del marco legal con las obligaciones laborales.</p>	E S T R A T E G I A S  F O	<p>Elaboración de nuevos productos mediante la calidad y precios competitivos de acuerdo al sector.</p> <p>Alianzas con nuevos proveedores que nos permitan acceder a la compra de materia primas a un precio más accesible.</p> <p>Capacitar a los trabajadores para la manipulación de nuevas maquinaria y tecnologías que se puedan aplicar para la elaboración de los productos.</p>
D E B I L I D A D E S	<p>No se lleva seguimiento del cumplimiento del presupuesto financiero.</p> <p>No se cuenta con experiencia en sectores hospitalarios, industriales y/o deportivos para elaboración de prendas.</p> <p>No se lleva seguimiento y control de los indicadores de gestion.</p>	E S T R A T E G I A S  D O	<p>Establecer un presupuesto para la elaboración de nuevas líneas de productos de otros sectores y para la compra de nuevas maquinarias.</p> <p>Realizar alianzas estratégicas para acceder a nuevos mercados como hospitalarios, industriales y deportivos.</p>

Fuente: elaboración propia.

#### 4.7. Política de calidad.

##### 4.7.1. Elaboración de política de calidad

Para dar cumplimiento al número 5.2 de la norma ISO 9001: 2015 se determina la política de calidad del sistema de gestión de calidad de la empresa VELASQUEZ DOTACIONES SAS, la cual se adiciona a la política actual que brinda

respuesta a los requerimientos legales y normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo:

Figura 4. Política del sistema integrado de gestión.

## POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S. empresa dedicada a la confección y comercialización de prendas de vestir con los estándares de calidad, comprometida con el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como del sistema de gestión de calidad, alineados a la comprensión del contexto interno y externo de la empresa, mediante el uso y aplicación de la mejora continua de sus procesos, abordando la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos, como de sus oportunidades, determinando los controles necesarios para su materialización; con el fin de contribuir al bienestar de los colaboradores, fomento de la seguridad y salud en el trabajo de los asociados, contratistas, empleados y otras partes interesadas, con la participación de la alta dirección en cuanto a la prevención de lesiones osteomusculares, enfermedades sicosociales (estrés, fatiga) y otros riesgos asociados, como la atención a las necesidades y expectativas de los colaboradores, proveedores, visitantes, contratistas y partes interesadas dentro del marco normativo legal vigente y aplicables al sistema integrado de gestión el cual está basado en las siguientes directrices.

- Implementación del Sistema de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo.
- Demostrar el desempeño del SIG mediante comunicación permanente con las partes interesadas. Estableciendo canales de consulta y participación de todos los trabajadores de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.7.2. Objetivos de calidad

Mediante la política de calidad se establece los siguientes objetivos para lograr su cumplimiento:

Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento del marco normativo y aplicable.

Aumentar la satisfacción de las partes interesadas en la calidad de los servicios, y la salud y seguridad de nuestros trabajadores.

Proponer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo y optimización de los recursos.

#### 4.7.3 Indicadores de cumplimiento.

Se formularon de acuerdo a los objetivos establecidos mediante la política de calidad, los cuales contribuirán al seguimiento y cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad.

INDICADORES	FORMULA
Aumentar la satisfacción de las partes interesadas en la calidad de los servicios, y la salud y seguridad de nuestros trabajadores.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de no conformidades tratadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de no conformidades detectadas}}$
Proponer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo y optimización de los recursos.	$\frac{\text{Acciones eficaces}}{\text{Acciones generadas}} * 100$
Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento del marco normativo y aplicable.	$\frac{\text{Presupuesto establecido por la empresa}}{\text{Presupuesto cumplido}}$

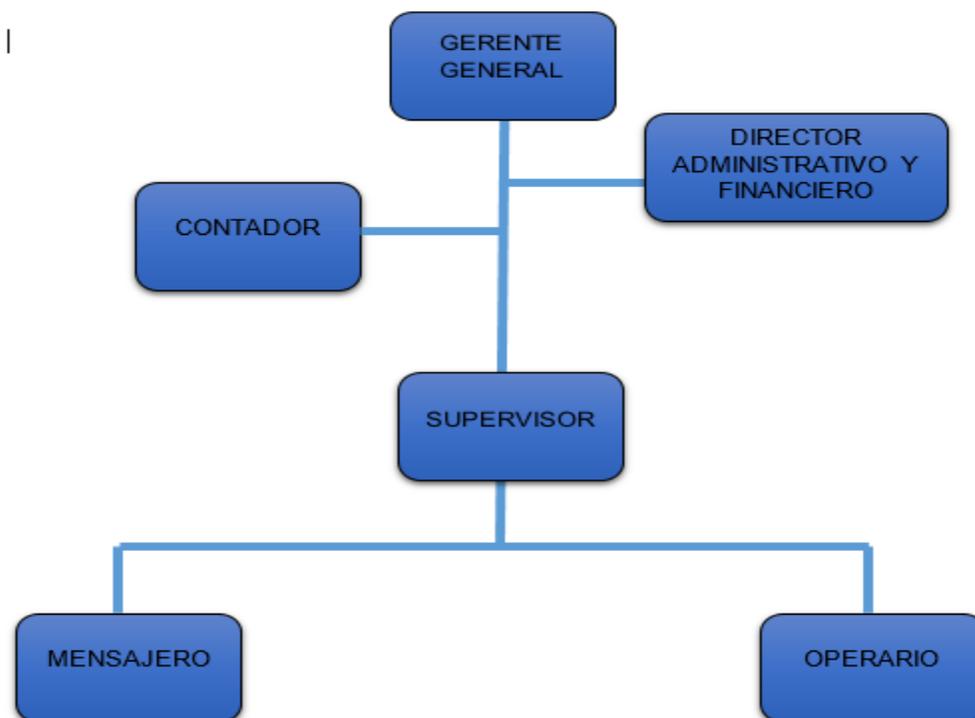
#### 4.8 Organigrama

El organigrama es una herramienta fundamental para la gestión de calidad de una empresa, ya que proporciona la claridad de la estructura organizacional, define los roles y responsabilidades, facilita la toma de decisiones y permite comunicar la jerarquía organizacional.

Se desarrolló un organigrama vertical de la empresa Velasquez dotaciones s.a.s. el cual evidencia los niveles de autoridad de arriba hacia abajo. Se demuestra a continuación:

4.9. Documentación para el diseño del sistema de gestión de calidad de la empresa Velasquez dotaciones s.a.s.

Figura 5. Organigrama.

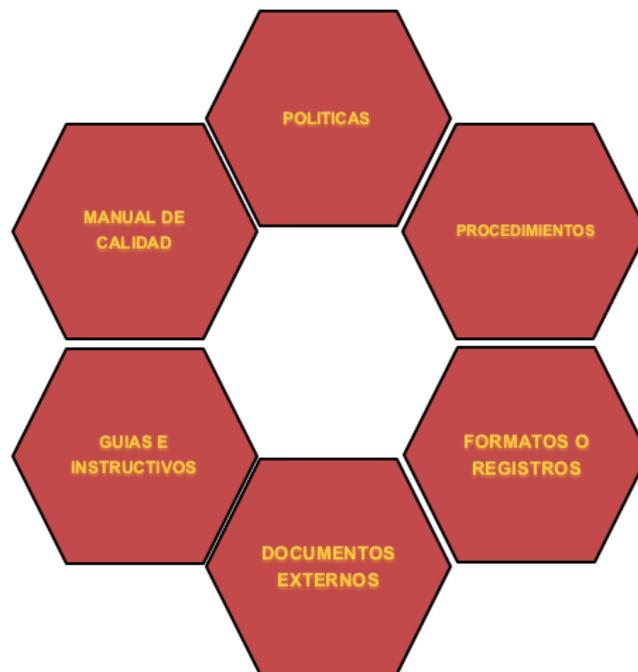


Fuente: Elaboración propia

Orientados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 se diseñó el procedimiento de la gestión documental y la guía de elaboración de documentos (ver anexo xx) que permite establecer los lineamientos para la clasificación y elaboración del documento que será resguardado en la información documentada.

A partir de la identificación de los documentos necesarios para el cumplimiento de los objetivos se desarrolló la actividad de clasificación, ordenación y descripción de las clases de información para detallar cada uno de sus clases se desarrolla una categorización de los documentos y se demuestra la correlación y prioridad en su nivel jerárquico como se describe a continuación.

Figura 6. Clasificación de la información documentada.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se relaciona la documentación elaborada en el sistema de gestión de calidad de la empresa Velasquez dotaciones s.a.s.:

Tabla 6. Clasificación de la información documentada.

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA
MEJORA CONTINUA	RGIF001	GESTION DEL CAMBIO	1	2024/04/01
	GSMP001	PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACION DE ACCIONES CORRECTIVA O DE MEJORA	1	2024/04/03
PLENEACIÓN ESTRATEGICA	PEDL001	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	1	2024/04/05
	PEHP01	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SST	1	2024/04/01
	AISF001	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS HSEQ & BASC	1	2024/04/01
	AISF002	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA HSEQ	1	2024/04/01
	PEHF002	MATRIZ DE COMUNICACIONES	1	2024/04/01
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	RGIF001	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DEL SIG	1	2024/04/01
	PEHF001	MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGOS	1	2024/04/10
	RGIF001	INDICADORES DE GESTIÓN	1	2024/04/01
	GDDP001	NORMA FUNDAMENTAL PARA LA DOCUMENTACIÓN	1	2024/04/01
	GDDP002	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2024/04/01
	GESF001	INSPECCION DE RIESGOS Y PELIGROS DE LAS INSTALACIONES	1	2024/04/01
GESTION ADMINIST Y FINANCIERA	GHSP001	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INCORPORACION DEL PERSONAL	1	2024/04/01
	GHSP01	INDUCCIÓN O RE-INDUCCION EN EL PUESTO DE TRABAJO	1	2024/04/01
	GHSP02	VISITA DOMICILIARIA	1	2024/04/01
	GDDA001	FORMATO DE ACTA	1	2024/04/01
	GHFF001	LISTADO DE ASISTENCIA A FORMACION	1	2024/04/01
	PEDL002	PRESUPUESTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	2024/04/05
	GEAF001	ACTA DE ENTREGA DE CARGO Y PUESTO DE TRABAJO	1	2024/04/01
GESTION DE COMPRAS	GPCP001	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS	1	2024/04/03
	GPCF002	FORMATO REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME	1	2024/04/03
GESTION DE MANTENIMIETO	GMMP001	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO GENERAL	1	2024/04/01
PRODUCCION	GMIL001	VERIFICACION Y CALIBRACION DE EQUIPOS Y MAQUIANRIA	1	2024/04/03
	PRSF001	CONTROL DE CORRESPONDENCIA	1	2024/04/01
	PREF001	PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2024/04/20

Fuente: elaboración propia.

## 5. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el desarrollo del diagnóstico y en cumplimiento de los objetivos se determinaron el cumplimiento de los numerales en base a la NTC ISO 9001:2015, con base en los lineamientos de la organización y la implementación de las acciones correspondientes para el crecimiento de la organización y desarrollo del proyecto de grado.

Se presenta a continuación una ponderación para calificar el nivel de cumplimiento de la norma.

Ponderación	Especificación
Cumple	Se cuenta con el documento y cumplimiento de la norma.
Parcialmente	Se cuenta con el documento pero no cumple con la norma.
No cumple	No cuenta con el documento, ni cumple con la norma.

Se adjunta el diagnóstico final realizado por la organización, determinando su nivel de cumplimiento y las observaciones realizadas en cada una de ellas.

Tabla 7. Diagnóstico Final.

NUMERAL	TITULO	OBSERVACIONES	CUMPLE O NO CUMPLE
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Se evidencia el análisis de los factores internos y externos que afectan y ayudan a la organización en los objetivos de la organización.	CUMPLE
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Se evidencia la determinación y identificación de las partes interesadas y sus características.	CUMPLE
4.3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Se evidencia la determinación correcta del alcance del sistema de gestión.	CUMPLE
4.4.1 4.4.2	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	Se diseña el mapa de procesos donde se describen los diferentes entradas y salidas donde interactúan los diferentes procesos de la organización.	CUMPLE
5.1.1	LIDERAZGO (GENERALIDADES).	Se actualizo la política estableciendo los compromiso por parte de la organización y objetivos establecidos por la organización. La alta dirección de igual forma cumple con la supervisión y cumplimiento de los objetivos establecidos por cada proceso del sistema integrado de gestión y de igual manera el apoyo frente a los recursos necesarios que se requiere para el funcionamiento de los procesos.	CUMPLE

5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE	Mediante el mapa de procesos se identificaron las entradas y salidas necesarias para la prestación del servicio o productos, además de la matriz de comunicación se establece el seguimiento del cliente.	CUMPLE
5.2	POLITICA	Se actualizo la política del SIG de acuerdo con el contexto de la organización con base a los estándares establecidos en la NTC ISO 9001:2015	CUMPLE
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	Se evidencia la política del SIG documentada y publicada en un área para la visibilidad de las partes interesadas.	CUMPLE
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	Mediante la matriz de comunicación, análisis de la necesidades y expectativas de las partes interesadas y descripción de cargos y perfiles se da cumplimiento del numeral.	CUMPLE
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se diseña la matriz de evaluación de riesgos donde se identificaron los riesgos de acuerdo a los procesos desarrollados en la organización.	CUMPLE
6.2.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.	Se actualizaron los objetivos de la política de calidad para el cumplimiento de las actividades contempladas en la política y en el contexto de la organización. Al igual se establecieron los indicaron para dar seguimiento y cumplimiento	CUMPLE

		con los objetivos establecidos en la política.	
6.3.	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	Se evidencia el procedimiento para la aplicación de actividades de acciones correctivas además se establece un formato para el registro de las acciones a tomar para la realización del cambio cumpliendo con el ciclo PHVA.	CUMPLE
7.1.1	RECURSOS (GENERALIDADES)	La organización demuestra la asignación de recursos internos y con apoyo de los proveedores cumpliendo con la necesidad de la organización.	CUMPLE
7.1.2	PERSONAS	Bajo el apoyo de talento humano se cumple con este numeral y la aprobación de la alta dirección.	CUMPLE
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	La organización cuenta con las hojas de vida de los elementos que hacen parte de la infraestructura de la organización.	CUMPLE
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	La organización suministra el ambiente necesario para el correcto funcionamiento de las actividades laborales de los trabajadores.	CUMPLE
7.1.5.1	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION (GENERALIDADES).	La organización cuenta con una matriz de indicadores los cuales tienen la finalidad de medir y seguir el cumplimiento de los objetivos de las políticas de la organización y demás factores relevantes.	CUMPLE
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE MEDICIONES	Se tiene definido el procedimiento de	CUMPLE

		calibración o medición para las maquinarias necesarias en la ejecución de los diferentes procesos operativos.	
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	En cumplimiento con este numeral se establece una serie normas internas y la aplicación de protocolos, programas y procedimientos para la aplicación de las actividades y demostración de sus conocimientos. Se realizara en la inducción que se le aplicara a todos los trabajadores de la empresa.	CUMPLE
7.2	COMPETENCIA	El personal debe tener la experiencia, educación y conocimiento en la aplicación de las actividades, bajo el procedimiento de contratación del personal se realiza la validación de competencias y cumplimiento del perfil establecido en el manual de funciones.	CUMPLE
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Se realiza la comunicación de la política en un lugar visible donde cada trabajador tiene anexo, de igual forma se comunica a los trabajadores los objetivos, contribución de la eficacia y las implicaciones legales del proceso en las reuniones informativas.	CUMPLE
7.4	COMUNICACIÓN	Se evidencia una matriz de comunicación establecida por la organización.	CUMPLE

7.5.1	INFORMACION DOCUMENTADA (GENERALIDADES).	Mediante el procedimiento para el control de documento donde se establece que la información documentada será resguardada y controlada de acuerdo con el marco legal aplicable.	CUMPLE
7.5.2.	CREACION Y ACTUALIZACION	Se tiene el documento matriz de documentación, donde se registre la actualización, registro, código e información correspondiente.	CUMPLE
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	Se evidencia mediante el procedimiento de control de documentación establece el control de la información documentada.	CUMPLE
8.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	La organización cuenta con la participación de la alta dirección en los procesos y asignación de los recursos, el cual se evidencia en el presupuesto del sistema de gestión.	CUMPLE
8.2.1	COMUNICACIÓN DEL CLIENTE	Se evidencia en la matriz de comunicación las maneras de comunicación y que se comunicara a los clientes toda la información que sea requeridos por los mismos.	CUMPLE
8.2.2	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS	La empresa cumple con la normatividad aplicable a la organización de igual forma la organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	CUMPLE
8.2.3	REVISION DE LOS REQUISITOS PARA	La organización cumple con los requisitos puestos para el puesto de servicios como	CUMPLE

	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	para la de los clientes, como para los requisitos legales aplicables en la organización.	
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	La organización una vez se cambian los requisitos por parte de los clientes se realiza la correcta modificación para establecer por las partes interesadas el cumplimiento del mismo.	CUMPLE
8.3.1	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GENERALIDADES)	Se evidencia por medio del procedimiento de planificación del diseño y desarrollo el cumplimiento del diseño y desarrollo de los productos y servicios que cumplan con los requisitos.	CUMPLE
8.3.2	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se evidencia por medio del procedimiento de planificación del diseño y desarrollo el cumplimiento del diseño y desarrollo de los productos y servicios en la planificación y seguimiento del diseño y desarrollo de los productos.	CUMPLE
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO	La organización por medio del análisis del contexto de la organización y por medio de la matriz de requisitos legales bajo dichas entradas establece la funcionabilidad de los productos y servicios de la organización.	CUMPLE
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	La organización por medio de las políticas, auditorias, controles y o por medio de la planificación estratégica se establece los controles al	CUMPLE

		proceso del diseño y desarrollo.	
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Bajo la planificación directiva se establecen las entradas y salida de los procesos y su cumplimiento.	CUMPLE
8.4.1	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS (GENERALIDADES).	Se tiene definido un procedimiento de compras y revisión de los proveedores para asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los productos y servicios de la empresa.	CUMPLE
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL COTROL	En la matriz de riesgo de la organización se establece los factores relevante de cada proveedor donde se define el alcance e implicación que tiene el proveedor y sus capacidad de ocasionar afectaciones a la organización.	CUMPLE
8.4.3	INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	La organización tiene establecido bajo la matriz de comunicación, la comunicación bajo que medio y como será entre la empresa y proveedor.	CUMPLE
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO	La empresa en cumplimiento con este numeral controla sus productos bajo el seguimiento y medición de las actividades a realizar cumpliendo con los criterios establecidos, la asignación del personal competente ente para la realización de las actividades, y evaluación de cumplimiento con los objetivos establecidos.	CUMPLE

8.5.2	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	La organización identifica las salidas de los procesos bajo unas actividades de calificación como lo son la evaluación de competencias de los trabajadores y evaluación de los clientes para evidenciar el cumplimiento de nuestras actividades.	CUMPLE
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	La empresa tiene la comunicación con los clientes y proveedores frente a cualquier suceso que se presente con los productos o propiedades de los clientes. La organización tiene la documentación de todo caso que los clientes informen cada novedad presentadas en su propiedad.	CUMPLE
8.5.4	PRESERVACION	La organización debe preservar los objetivos trazados por la alta dirección de la organización y se tomaron medidas para medir la conformidad de los requisitos.	CUMPLE
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	La organización cuenta con el análisis y cumplimiento de los requisitos y el análisis de las causas. La retroalimentación se evidencia bajo las comunicaciones entre cliente y trabajadores.	CUMPLE
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS	La organización en caso de presentarse algún cambio se maneja comunicados, circulares o información por	CUMPLE

		parte del personal administrativo en busca de mejorar la elaboración de los productos.	
8.6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	La organización no cuenta con procedimiento documentado para la liberación de los productos y los roles establecidos.	CUMPLE
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Mediante el procedimiento de aplicación de acciones correctivas establece las indicaciones para el manejo y salida no conformes y su plan de acción.	CUMPLE
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	Se diseñó la matriz de indicadores de acuerdo al marco legal especificando responsables, medición y controles para la toma de decisiones de la organización para la ejecución y seguimiento de los mismos.	CUMPLE
9.1.2	SATISFACCION DEL CLIENTE	Se diseñó formato para el registros y diligenciamiento para comunicación de la satisfacción del productos por parte del cliente	CUMPLE
9.1.3	ANALISIS Y EVALUACION	Se diseñó la matriz de indicadores de acuerdo al marco legal especificando responsables, medición y controles para la toma de decisiones de la organización para la ejecución y seguimiento de los mismos.	CUMPLE
9.2	AUDITORIA INTERNA	La organización cuenta con un programa y de seguimiento para las auditorías internas.	CUMPLE

9.3	REVISION POR LA DIRECCION	Se cuenta con el procedimiento y diseño para la ejecución de la revisión por parte de la alta dirección de los diferentes procesos de la organización frente a los requisitos expuestos en la norma legal.	CUMPLE
10.1	MEJORA ( GENERALIDADES)	La organización cuenta con su procedimiento y formato para el registro de las acciones correctivas y mejoras que la organización identifique.	CUMPLE
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Las acciones correctivas o de no conformidad se presentan cuando se presenta una salida no conforme o afectación del servicio, se realizan y se toman acciones necesarias para que el evento no se presente nuevamente.	CUMPLE
10.3	MEJORA CONTINUA	Se evidencia que se cuenta con el procedimiento establecido por la organización para las acciones de mejora continua.	CUMPLE

Fuente: elaboración propia

## 6. CONCLUSIONES

Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Velasquez dotaciones s.a.s., con el fin de definir claramente una estructura eficaz y competitiva en sus procesos, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión y estimulando la eficiencia de la organización. Lo que traerá como consecuencia de mejorar los procesos y permitir cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes.

Se estableció los procesos que participaran en los diferentes procesos con las entradas y salidas en la organización, además de ser representados gráficamente mediante la red de procesos. Se definieron estrategias mediante el análisis de las cuestiones internas y externas de la organización permitiendo identificar oportunidades y fortalezas que benefician a la organización en el crecimiento y mejoramiento continuo.

Se determinó el nivel de cumplimiento en base a la NTC ISO 9001:2015 mediante el uso de una lista de verificación el cual describió el cumplimiento de los requisitos de la norma, la cual permitiendo identificar factores relevantes e importantes en el diseño del sistema de calidad permitiendo diseñar los formatos para seguimiento y control a los requisitos de la norma permitiendo dar cumplimiento a la misma.

Se elaboró la documentación requerida para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, partiendo del análisis inicial por lo cual se diseñaron formatos de registros de información, manuales, procedimientos, políticas, guías y formatos registrados en el Listado de maestros de documentación con el objetivo de dar cumplimiento a los hallazgos identificados en el diagnóstico inicial y permitir identificar el cumplimiento de la organización frente a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

## 7. RECOMENDACIONES

Implementar la documentación elaborada ya que fue adaptada a las necesidades de la organización para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, esto además de cumplir con los requisitos de la norma también permitirá realizar actividades controladas en beneficio del mejoramiento continuo.

Informar a todas las partes interesadas del sistema de gestión de calidad acerca de la implementación del mismo, además de comunicar las políticas, procedimientos, guías y manuales a los trabajadores. Con el fin de generar conciencia y culturizar a los trabajadores para trabajar bajo un mismo objetivo.

Realizar auditorías que permitan dar continuidad a la implementación de los sistemas de gestión de calidad mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma y identificar en los diferentes procesos aspectos de mejorar que permitan orientar al crecimiento continuo de la organización.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (s.f.). Procedimiento Control Salida No Conforme V7. Recuperado de [https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/2ADMINISTRACION\\_SIG/Procedimiento-Control-Salida-No-Conforme-V7.pdf](https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/2ADMINISTRACION_SIG/Procedimiento-Control-Salida-No-Conforme-V7.pdf)
- Universidad Libre. (s.f.). Trabajo de Grado. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19120/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Universidad Tecnológica de Pereira. (s.f.). Informe Final. Recuperado de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/8305/F-DC-125%20%20Informe%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. ICONTEC. Recuperado de <https://www.forpo.gov.co/es/planeacion-gestion-y-control/control-interno-1/normatividad-2/5159-norma-iso-9001-2015/file>
- nueva-iso-9001-2015. (s.f.). Ciclo PHVA en ISO 9001. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC). (2019). Norma fundamental para elaboración y presentación de documentos. Recuperado de <https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/2019->

[08/IN.0540.01%20V05%2020190827%20Norma%20fundamental%20para%20elaboracion%20y%20presentacion%20de%20documentos.pdf](#)

- Asana. (s.f.). Process Mapping. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/process-mapping>
- Advisera. (s.f.). Lista de documentos obligatorios requeridos por la ISO 9001:2015. Recuperado de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/lista-de-documentos-obligatorios-requeridos-por-la-iso-90012015/>

**F-DC-125**

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRESARIADO Y SEMINARIO**

**VERSIÓN: 2.0**

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

## 9. ANEXOS

<b>CODIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>PAGINA</b>
GDDF002	Para el control de documentos.	2024-04-01	69-70
GHSP001	De selección e incorporación del personal.	2024-04-01	71-72
GSMP01	Para la aplicación de acciones correctivas o de mejora.	2024-04-03	73-74
GSPM01	Para Compras.	2024-04-03	75-76
PEHP01	Identificación, actualización y evaluación de cumplimiento de requisitos legales en SST.	2024-04-01	77-78
GSMP01	Liberación de los productos y servicios.	2023-02-03	79-80-81
RGIP001	Procedimiento para la revisión del sig	2024-04-04	82-83-84-85

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	GDDP002	VERSION No: 001
	FECHA:2024-04-01	
	Página 1 de 2	

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la metodología para el control de la documentación que surge de la operación del sistema integrado de gestión, incluyendo los de origen externo y los datos generados.

## 2. DEFINICIONES

### 2.1 PROCEDIMIENTO

Una manera específica y detallada de efectuar una actividad.

### 2.2 MANUAL INTEGRAL

Un documento que enuncia la política integral y que describe el sistema integrado de una organización.

### 2.3 PLAN INTEGRAL

Un documento que enuncia las prácticas específicas de calidad, ambiente y seguridad, los recursos y la secuencia de las actividades correspondientes a un servicio, producto, proyecto o contrato en particular.

### 2.4 REGISTRO

Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

3. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	De acuerdo a la necesidad de cada usuario de un documento determina la elaboración de un nuevo documento.	USUARIO DEL DOCUMENTO	N/A
2.	Diligenciar el formato para hacer la solicitud formal elaboración y cambio documentación al personal autorizado.	USUARIO DEL DOCUMENTO	SOLICITUD DE CAMBIO DOCUMENTAL
3.	Se determina la necesidad e importancia de la elaboración del documento.	RESPONSABLE SST	N/A
4.	Realizar un borrador del posible documento con el fin de determinar si requiere de cambios, antes de la emisión del documento.	USUARIO DEL DOCUMENTO	N/A
5.	Se realiza la verificación del documento antes de la emisión, teniendo en cuenta que lo que se dice en el documento es lo que se hace y que cumpla los requisitos de la norma fundamental GDDP001. Los documentos de origen externo se incluyen en el listado maestro por el nombre original del documento.	LÍDER DEL PROCESO RESPONSABLE SST	N/A
6.	Se aprueba la elaboración del documento que es emitido por el usuario del documento.	GERENCIA	N/A
7.	Se determina que el documento cumple con las especificaciones del documento iniciales y descritas en el formato de solicitud de elaboración y cambio documentación.	RESPONSABLE SST	N/A
8.	En el lugar dispuesto para el listado maestro se debe incluir todo documento nuevo con su fecha de emisión. Este listado maestro es actualizado cada semana y si se presenta un cambio sustancial se actualiza en forma inmediata. Los documentos de origen externo se incluyen en el listado maestro por el nombre original del documento.	RESPONSABLE SST	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
9.	Se conservan los documentos aprobados en back up establecido por la dirección HSEQ para protección de la información.	RESPONSABLE SST	N/A
10.	Se determinan las personas líderes de aplicar el documento como también de hacer conocer el documento en los subprocesos involucrados.	RESPONSABLE SST	SOLICITUD DE CAMBIO DOCUMENTAL
11.	Utilizar los documentos para lo que son diseñados.	USUARIO DEL DOCUMENTO	N/A
12.	La información de los documentos será debidamente documentada de acuerdo con el marco legal aplicable cumpliendo con los tiempos establecidos de resguardo y copia de los documentos.	GERENCIA RESPONSABLES SST	N/A

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DEL PERSONAL</b>	GHSP001	VERSIÓN No: 001
	FECHA: 2024-04-01	
	Página 1 de 2	

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para realizar la selección e incorporación del personal calificado o no, con el fin de suplir las vacantes requeridas en cada área de la empresa "VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S" y la metodología para evaluar el desempeño de sus funciones.

**2. DEFINICIONES**

**2.1 ENTREVISTA**

Es un encuentro concertado entre el directivo responsable de la selección y el aspirante al cargo.

**2.2 REFERENCIAS**

Es el informe comercial, personal, laboral sobre el comportamiento, disposición al trabajo, cumplimiento, honestidad, responsabilidad y compromiso hacia un grupo social.

**2.3 FUNCIÓN**

Son las directrices necesarias para la ejecución correcta de un cargo determinado.

**2.4 CAPACITACIÓN**

Es la metodología necesaria para hacer apto al trabajador en una labor dada.

**2.5 ASPIRANTE**

Persona que desea ser contratada en un cargo determinado y que tiene que cumplir con ciertas etapas para ser admitido.

**2.6 COMPETENCIAS**

Son los comportamientos y conductas sostenidas y la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes de acuerdo a la noción de una actividad a desarrollar y que como resultado se obtiene la idoneidad para el cargo.

**3. PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	De acuerdo con las necesidades de los contratos los responsables solicitan la selección e incorporación de los nuevos trabajadores que ocuparan los cargos vacantes, esta selección se hace teniendo en cuenta los requisitos exigidos en la descripción de cargos y perfiles. La solicitud del personal se realiza por medio de correo electrónico de acuerdo a las necesidades.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
2.	Se evalúan de los registros de las hojas de vida que llegan al buzón de la empresa y se evalúan posibles aspirantes.	LÍDER DEL PROCESO	N/A

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DEL PERSONAL</b>	GHSP001	VERSIÓN No: 001
	FECHA: 2024-04-01	
	Página 2 de 2	

3.	Se comparan las hojas de vida recibidas con el perfil establecido para el cargo, buscando la que más se aproxime a este, seleccionándola dentro de las más idóneas.	LÍDER DEL PROCESO	
4.	A los aspirantes de las hojas seleccionadas se les hace una citación para la entrevista.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
5.	Se realiza la entrevista con preguntas relacionadas con su situación personal, familiar y experiencia laboral, como también preguntas relacionadas con el cargo al que aspira.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
6.	Se hace comparación entre el perfil establecido para el cargo y las condiciones laborales que presenta el aspirante, para tomar esta determinación.	LÍDER DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y PERFILES
7.	Se le socializa a los aspirantes sobre las funciones que desempeñaría en caso de ser elegido y se ubica como espectador para evidenciar cómo funciona el proceso teniendo presente las medidas de prevención y riesgos en Seguridad y Salud en el trabajo	LÍDER DEL PROCESO	PRUEBAS PRÁCTICAS
8.	Se evalúan los conocimientos, desempeño y de percepción que se evidenciaron en el aspirante	LÍDER DEL PROCESO	PRUEBAS PRÁCTICAS
9.	Se verificarán los documentos adjuntos en la hoja de vida para comprobar la veracidad del documento.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
10	Se entrega listado de los documentos exigidos para la incorporación del personal, dependiendo si ingresa al área administrativa o a la prestación del servicio.	LÍDER DEL PROCESO	LISTADO DE DOCUMENTOS PARA LA INCORPORACIÓN
11	De acuerdo con la información obtenida de los anteriores empleadores del aspirante y el concepto del jefe inmediato se toma la determinación de su idoneidad y capacidad para el ingreso.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
12	Se le solicita a la persona seleccionada realizar el examen médico obligatorio para el ingreso al cargo específico, presentando a la empresa el informe debidamente firmado y sellado posterior a la realización de los mismos.	LÍDER DEL PROCESO	N/A
13	Una vez se tiene el resultado del examen se inicia con el diligenciamiento y conformación de la carpeta con todos los documentos, con el fin de tener un soporte legal Se realizan las afiliaciones contempladas en la ley 100 de 1993 y demás normas complementarias, caja de compensación familiar, se diligencia el carné que identifica al trabajador como vinculado a la empresa	LÍDER DEL PROCESO	EXÁMEN MÉDICO DE INGRESO

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

	PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVA O DE MEJORA	GSMP01	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2024-04-03	
		Página 1 de 2	

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la metodología para la aplicación de acciones correctivas en VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S, para las no conformidades, quejas y reclamos, auditorías internas, revisiones gerenciales e indicadores de gestión, derivados de ejecución de las actividades en función y del desempeño del sistema integrado de gestión.

### 2. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación existente no deseable, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**ACCIÓN DE MEJORA:** Son oportunidades para aumentar la capacidad de los procesos de lograr los resultados deseados

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	Los responsables determinan si existe la necesidad de solicitar una acción correctiva. Esta decisión se toma teniendo en cuenta la gravedad de la no conformidad y generalmente se hace bajo los criterios definidos en la etapa 2.	LÍDERES DE PROCESO  AUDITOR  GERENTE	N/A
2.	Las fuentes de acciones correctivas pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y reclamos (quejas repetitivas que no afectan la calidad de los productos o servicios o quejas y reclamos críticos en los cuales se pone a riesgo la satisfacción del cliente y/o la imagen de la compañía)</li> <li>• No conformidades repetitivas o importantes (problemas con componentes mayores) como resultado de la prestación del servicio</li> <li>• Auditorías internas integrales de los clientes (si ocurren) y de los entes de control.</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Indicadores de gestión (metas no cumplidas en forma repetitiva)</li> </ul> Se alimentan los datos de la acción en el formato de la herramienta de gestión de la mejora	LÍDERES DE PROCESO  AUDITOR  GERENTE	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
3.	Se define el indicador que permite medir la eficacia de las acciones tomadas para eliminar la causa del problema.	LÍDERES DE PROCESO AUDITOR GERENTE	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVA O DE MEJORA		GSMP01	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2024-04-03	
Página 2 de 2			
4.	Se diligencia el formato indicado utilizando la herramienta estadística aplicable (lluvia de ideas y espina de pescado). El resultado de la aplicación se registra en el formato de solicitud de acciones correctivas y preventivas y en el formato de herramienta de gestión de la mejora.	LIDERES DE PROCESO	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
5.	El responsable del proceso establece las acciones que eliminan o mitigan la(s) causa (s) raíz del problema real o NO conformidad, estas acciones son evaluadas y revisadas para determinar si identifican nuevos peligros y/o aspectos o que han cambiado o la necesidad de controles nuevos o modificados para continuar con la ejecución del plan.	LIDERES DE PROCESO	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
6.	Las acciones son ejecutadas por el responsable del proceso y las personas y/o cargos definidos en el plan de acción de las acciones correctivas.	RESPONSABLES ASIGNADOS	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
7.	Se hace la revisión de la ejecución de la acción con el fin de determinar si se llevó a cabo, si no se hizo, como se planeó o si no cumplió con el objetivo de eliminar el problema y sus causas. Los resultados de los seguimientos y la referencia a la evidencia o soporte se registran en la solicitud de acción correctiva	GERENTE	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
8.	Se mide el indicador de eficacia y se registra el resultado de las acciones tomadas para definir si las acciones fueron eficaces y se puede cerrar la acción correctiva en el formato de la solicitud	RESPONSABLES ASIGNADOS	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA
9.	Puede presentarse el cambio o modificación de un documento. para esto se hace un análisis y se determina la modificación.	RESPONSABLES ASIGNADOS	SOLICITUD DE CAMBIO DOCUMENTAL
10. ..	Esta modificación se hace de acuerdo al procedimiento para el control de documentos.	LIDERES DE PROCESO	SOLICITUD DE CAMBIO DOCUMENTAL
11. ..	Se cierra la acción correctiva que se llevó a cabo, por medio del responsable del cierre y la fecha de cierre. El parámetro de la eficacia de la acción se registra en el formato de solicitud de acción correctiva y preventiva como indicador de eficacia para garantizar que el problema no se volvió a presentar.	RESPONSABLES ASIGNADOS	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	GSMP01	VERSION No: 001
		FECHA: 2024-04-03	
		Página 1 de 2	

**1. OBJETIVO Y ALCANCE**

Adquirir los recursos físicos necesarios para el funcionamiento de la empresa, garantizando una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores externos. Quedan comprendidas en este procedimiento todas las actividades de compras de los bienes y servicios requeridos por VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S.

**2. DEFINICIONES**

**AUDITORIA DE SEGUNDA PARTE**

Actividad realizada por partes que tienen algún tipo de interés en la Organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

**COMPRA**

Es la adquisición de los elementos necesarios para el cumplimiento de las funciones VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S y el funcionamiento de la empresa.

**SUMINISTRO**

Recurso físico necesario que se entrega a cada uno de los trabajadores para la realización óptima de su trabajo.

**SUSTANCIAS PELIGROSAS**

Aquella que por sus altos índices de inflamabilidad, explosividad, toxicidad, reactividad, radiactividad, corrosividad o acción biológica puede ocasionar un efecto significativo al ambiente, a la población o a sus bienes públicos.

**HOJA DE SEGURIDAD**

Documento que describe los riesgos de un material peligroso y suministra información sobre cómo se puede manipular, usar y almacenar el material con seguridad, que se elabora de acuerdo con lo estipulado en la Norma técnica Colombiana NTC 4435, emitida el 22 de julio de 1988.

**3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	Se determinan las necesidades de nuevos insumos o servicios para los diferentes procesos	LÍDERES DE PROCESO	N/A
2.	Se hace la requisición de recursos físicos al gestor de recursos físicos mediante medios electrónicos. Recursos como: materiales, armas y municiones, equipos de comunicación, dotación y demás elementos para la prestación del	LÍDERES DE PROCESO GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O MEJORA

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	GSMP01	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2024-04-03	
		Página 2 de 2	

	servicio, de uso de la empresa, especificando las cantidades, las características y los requisitos.		
3.	El gestor de recursos físicos determina por medio del inventario si hay existencias en el almacén.	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	N/A
4.	En el caso que exista el recurso en el almacén, este es entregado por el gestor de recursos físicos diligenciando el registro correspondiente.	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	EVALUACIÓN INICIAL A PROVEEDORES
5.	En caso de no encontrar existencias en el inventario, el gestor de recursos físicos diligencia la orden de compra y/o servicio y la envía a la Dirección Administrativa y Financiera.	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	ORDEN DE COMPRA
6.	El gestor de recursos físicos envía la orden de compra y/o servicio al proveedor registrado. En caso de que no exista se solicita información para seleccionar un proveedor nuevo que pueda satisfacer la necesidad de recursos.	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	ORDEN DE COMPRA
7.	Una vez elegidos los proveedores potenciales, se les solicita la información sobre sus productos o servicios y los demás requisitos adjuntos en el registro de selección al proveedor	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	N/A
8.	Teniendo en cuenta la selección se definen los proveedores para la adquisición de los recursos requeridos. Dentro de los criterios de selección y evaluación inicial se consideran los requisitos asociados a la compra de bienes y servicios orientados a garantizar los principios de la prevención de la contaminación, los principios de prevención de lesión y enfermedad y la satisfacción de los requisitos del producto o servicio a proporcionar. Los proveedores críticos que han sido determinados por la organización y que afectan directamente a la empresa (por tanto serán los únicos que se seleccionen, evalúen y <u>Reevalúen</u> ) son los siguientes: proveedores de materia prima (Tela), mantenimiento de las máquinas, elementos de seguridad industrial (extintores, señalización, disposición final de residuos) y de seguridad y salud en el trabajo (elementos de protección personal, elementos de botiquín).	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	REEVALUACIÓN DE PROVEEDOR
9.	El proveedor elegido es ingresado al listado de proveedores seleccionados y aprobados.	GESTOR DE RECURSOS FÍSICOS	LISTADO DE PROVEEDORES SELECCIONADOS Y APROBADOS

	PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	GSMP01	VERSION No: 001
		FECHA: 2023-02-03	
		Página 1 de 3	

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir los criterios para identificar y controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes, para prevenir su uso no intencionado, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia antes y después de su entrega. Este procedimiento aplica desde la identificación del producto o servicio no conforme hasta el seguimiento al cumplimiento de las acciones para eliminar las no conformidades.

### 2. DEFINICIONES

#### CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Notas: a. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. b. "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

#### ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos. Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, una especificación de servicio derivada de una reglamentación).

#### CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

#### NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

#### CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

#### PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

#### SALIDA

Resultado de un proceso

#### CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

#### SEPARACIÓN

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

<b>PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	GSMP01	VERSIÓN No: 001
	FECHA: 2023-02-03	
	Página 2 de 3	

**LIBERACIÓN**  
Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**SALIDA NO CONFORME**  
Servicio o producto que está incumpliendo un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1.	Detectar salida el producto / servicio no conforme.	PARTES INTERESADAS	N/A
2.	Registre el producto/ servicio no conforme	LÍDERES DE PROCESO	FORMATO REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME
3.	Establezca las acciones para corregir los requisitos incumplidos	LÍDERES DE PROCESO	FORMATO REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME
4.	Implemente la acción planificada para corregir el o los requisitos incumplidos.	LÍDERES DE PROCESO	N/A
5.	Verifique si algunos de las no conformidades detectadas requieren de formulación de Acciones Correctivas o Preventivas	LÍDERES DE PROCESO	N/A
6.	En caso de requerirse una acción correctiva o preventiva; diligencie el Formato Solicitud Acciones Preventivas o Correctivas	LÍDERES DE PROCESO	GESTIÓN DEL CAMBIO
7.	Continúe con la implementación del producto/ servicio	LÍDERES DE PROCESO	N/A
8.	La autorización de la aprobación y liberación de una salida y/o servicio o producto no conforme	RESPONSABLES ASIGNADOS	Correo electrónico o Acto administrativo

	PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	GSMP01	VERSIÓN No: 001
		FECHA: 2023-02-03	
		Página 3 de 3	

**4. CONDICIONES GENERALES**

1. Aplica a los productos de los procesos o servicios misionales de VELASQUEZ DOTACIONES S.A.S.
2. Solamente se deben registrar los productos / servicios no conformes, surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del Cliente (quejas, reclamos, peticiones, etc.); se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente o de los colaboradores de la entidad.
3. La autorización de la aprobación y liberación de una salida y/o servicio o producto no conforme, será aprobada por el representante legal o administrado financiero por medio de correos o actos administrativos.
4. Cuando se corrija una salida del producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
5. La toma de acciones para tratar la salida no conforme está a cargo de los responsables del proceso y se realizan según lo definido en el formato registro de producto no conforme