



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

TEMA:

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOVAPRINT**

AUTORA:

SARMIENTO PORTILLA EVELIN LIZBETH

DIRECTORA:

MSC. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA

IBARRA, 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	210071363-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	SARMIENTO PORTILLA EVELIN LIZBETH		
DIRECCIÓN:	Lic. Nelson Dávila, El Olivo		
EMAIL:	elsarmientop@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO	062641644	TELÉFONO MÓVIL:	0985660454

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Novaprint”
AUTOR (ES):	SARMIENTO PORTILLA EVELIN LIZBETH
FECHA:	03 DE ENERO DE 2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR/DIRECTOR:	ING. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA MSC.

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 03 días del mes de enero de 2023

EL AUTOR:



EVELIN LIZBETH SARMIENTO PORTILLA

210071363-1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza MSc. Director del Trabajo de Grado desarrollado por la señorita **EVELIN LIZBETH SARMIENTO PORTILLA**

CERTIFICA

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA NOVAPRINT**” ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante **Evelin Lizbeth Sarmiento Portilla** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisada, considero que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 03 de enero de 2023

ING. JENYFFER YÉPEZ MSC
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de titulación a todas las personas que me han apoyado a lo largo de estos meses y han sido participes tanto de los buenos como malos momentos.

A mis padres que siempre han sido un pilar fundamental y que me han entregado todo su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

A mi hermano y abuelo que han sido mis acompañantes y me han brindado su soporte cuando más lo he necesitado.

A Brandon que ha sido quien ha estado en todo momento junto a mi siendo mi soporte en los momentos que más lo he necesitado.

Lizbeth Sarmiento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi persona por todo el esfuerzo y dedicación que he desempeñado a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A mi familia que siempre me ha dado su apoyo incondicional para que pueda cumplir con cada uno de las metas que me he propuesto.

A mis docentes que han sido parte de todo el proceso de mi formación académica.

A mis amigos quienes han sido mis compañeros de estudio y que han estado siempre dándome ánimos. Gracias por su paciencia y por todos los consejos que me han dado.

Lizbeth Sarmiento

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I	14
1. GENERALIDADES	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
1.3 ALCANCE.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 METODOLOGÍA	17
1.5.1 Tipos de investigación.....	17
1.5.2 Métodos de investigación.....	18
1.5.3 Técnicas de investigación.....	18
1.5.4 Instrumentos.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.1 LA INDUSTRIA GRÁFICA EN EL ECUADOR.....	20
2.2 MATRIZ DAFO	21
2.3 PESTEL	21
2.4 CALIDAD.....	22
2.5 GESTIÓN	22
2.6 SISTEMA	23
2.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	23
2.7.1 Importancia en el desarrollo de las organizaciones	23
2.7.2 Modelos de un sistema de gestión de la calidad	25
2.8 NORMA ISO 9001:2015	26
2.8.1 Estructura de la norma.....	26
2.8.2 Principios de la calidad	27

2.8.3	Normas complementarias	30
2.9	GESTIÓN POR PROCESOS	31
2.9.1	Proceso.....	31
2.9.2	Procedimiento	31
2.9.3	Clasificación de los procesos	32
2.9.4	Jerarquía de los procesos.....	33
2.9.5	Mapa de procesos.....	34
2.9.6	Diagrama de flujo.....	34
2.9.7	Diagrama SIPOC.....	34
2.9.8	Caracterización de los procesos.....	35
2.9.9	Ficha de procesos	36
2.9.10	Indicadores de gestión.....	36
2.10	GESTIÓN DE RIESGOS.....	37
2.10.1	Riesgo	37
2.10.2	Principios de la gestión de riesgos.....	38
2.10.3	Identificación de los riesgos	38
2.10.4	Norma ISO 31000:2018	39
2.11	CICLO PHVA.....	39
2.12	MARCO LEGAL.....	41
CAPÍTULO III		42
3.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	42
3.1	ANTECEDENTES.....	42
3.2	DATOS GENERALES	42
3.3	LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA	43
3.4	VALORES INSTITUCIONALES	44
3.5	ANÁLISIS INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.....	45
3.5.1	Análisis del factor organizacional	45
3.5.2	Análisis del factor del talento humano	45
3.5.3	Análisis del factor tecnológico	46
3.5.4	Análisis del factor económico	48
3.5.5	Análisis del factor productivo	48
3.5.6	Análisis del factor infraestructura	51
3.6	ANÁLISIS EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN	52
3.6.1	Análisis externo del macro entorno	52
3.6.2	Análisis externo del micro entorno.....	62
3.7	ANÁLISIS DE LA MATRIZ PESTEL.....	67
3.8	MATRIZ FODA	69

3.8.1	Posicionamiento estratégico	71
3.9	MATRIZ CAME.....	73
3.10	DESARROLLO DEL CHECK LIST TOMADO DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	74
3.11	Análisis del check list de la Norma ISO 9001:2015.....	75
3.11.1	Resultado general del diagnóstico basado en la Norma ISO 9001:2015.....	81
3.11	PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	83
CAPÍTULO IV		87
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA NOVAPRINT		87
4.1	NOVA PRINT	87
4.1.1	Misión	87
4.1.2	Visión.....	87
4.1.3	Objetivos propuestos para la empresa	88
4.2	DESARROLLO CLÁUSULA 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	88
4.2.1	Comprensión de la organización y de su contexto.....	88
4.2.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	89
4.2.3	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	90
4.2.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	91
4.3	DESARROLLO CLÁUSULA 5: LIDERAZGO.....	95
4.3.1	Política de calidad	96
4.3.2	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	97
4.4	DESARROLLO CLÁUSULA 6: PLANIFICACIÓN	98
4.4.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	98
4.4.2	Objetivos de calidad y planificación	100
4.4.3	Planificación de los cambios	102
4.5	DESARROLLO CLÁUSULA 7: APOYO.....	104
4.5.1	Recursos.....	104
4.5.2	Competencia	105
4.5.3	Comunicación	105
4.5.4	Información documentada.....	108
4.6	DESARROLLO CLÁUSULA 8: OPERACIÓN.....	113
4.6.1	Planificación y control operacional	113
4.6.2	Requisitos para los productos y servicios	114
4.6.3	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	114
4.6.4	Producción y provisión del servicio	114
4.6.5	Liberación de los productos y servicios.....	115
4.7	DESARROLLO CLÁUSULA 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	115
4.7.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	115

4.7.2	Auditoría interna	117
4.7.3	Revisión por la dirección.....	120
4.8	DESARROLLO CLÁUSULA 10: MEJORA.....	121
4.8.1	No conformidad y acción correctiva	121
4.8.2	Acciones de mejora	121
4.9	EVALUACIÓN FINAL DE MEJORA	126
CONCLUSIONES		128
RECOMENDACIONES.....		129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		130
ANEXOS		134

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Principios de la gestión de riesgos	38
Figura 2	Localización satelital de la empresa Novaprint.....	44
Figura 3	Evolución histórica de la inflación en el Ecuador	54
Figura 4	Número de empresas dedicadas a actividades de impresión en la provincia de Imbabura ...	56
Figura 5	Histórico de empresas que realizan actividades de impresión en la provincia de Imbabura	56
Figura 6	Crecimiento y tendencias de inversión publicitaria en medios digitales en Ecuador 2021...	57
Figura 7	Inversión en tecnología de las pymes	59
Figura 8	Digitalización de canales de venta.....	60
Figura 9	Población ocupada según condición de actividad en el área urbana	62
Figura 10	Empresas dedicadas a la imprenta en la ciudad de Ibarra	66
Figura 11	Gráfico radial de los factores externos de la organización	69
Figura 12	Análisis de las Situación interna Novaprint	71
Figura 13	Análisis de la situación externa Novaprint.....	72
Figura 14	Posición estratégica de Novaprint.....	72
Figura 15	Porcentaje de cumplimiento del apartado 4 de la norma.....	76
Figura 16	Porcentaje de cumplimiento del apartado 5 de la norma.....	77
Figura 17	Porcentaje de cumplimiento del apartado 6 de la norma.....	77
Figura 18	Porcentaje de cumplimiento del apartado 7 de la norma.....	78
Figura 19	Porcentaje de cumplimiento del apartado 8 de la norma.....	79
Figura 20	Porcentaje de cumplimiento del apartado 9 de la norma.....	80
Figura 21	Porcentaje de cumplimiento del apartado 10 de la norma.....	81
Figura 22	Cumplimiento de los apartados de la Norma ISO 9001:2015 por capítulo	82
Figura 23	Mapa de procesos	92
Figura 24	Cadena de valor	93
Figura 25	Política de calidad.....	96
Figura 26	Organigrama estructural	97
Figura 27	Comparativo entre cumplimiento inicial de la Norma y cumplimiento final	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelos de Gestión de la Calidad	25
Tabla 2 Marco Legal	41
Tabla 3 Datos de la empresa Novaprint	43
Tabla 4 Localización de la empresa Novaprint	44
Tabla 5 Número de trabajadores por área de trabajo	46
Tabla 6 Listado de maquinaria	46
Tabla 7 Cartera de productos que ofrece Novaprint	49
Tabla 8 Descripción de las áreas de Novaprint	51
Tabla 9 Matriz PESTEL.....	68
Tabla 10 Matriz FODA.....	70
Tabla 11 Matriz CAME	73
Tabla 12 Criterios de evaluación del check list Norma ISO 9001:2015	75
Tabla 13 Porcentaje general de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	82
Tabla 14 Planteamiento del plan de mejora.....	83
Tabla 15 Diseño de la matriz de partes interesadas	89
Tabla 16 Inventario de procesos y subprocesos	94
Tabla 17 Lista de caracterización de los procesos.....	95
Tabla 18 Matriz de riesgos	99
Tabla 19 Matriz de probabilidad	99
Tabla 20 Matriz de consecuencia	100
Tabla 21 Objetivos de la calidad	101
Tabla 22 Matriz de seguimiento de los cambios	102
Tabla 23 Matriz de comunicaciones.....	106
Tabla 24 Lista maestra de documentos y registros.....	109
Tabla 25 Lista de codificación del manual de procesos	113
Tabla 26 Lista de indicadores	116
Tabla 27 Lista de documentos y registros necesarios para la auditoría interna	118
Tabla 28 Formato plan de auditoría	118
Tabla 29 Programa de auditoría	119
Tabla 30 Formato acta de revisión	120
Tabla 31 Plan de mejoras para la empresa Novaprint	122
Tabla 32 Evaluación final de mejora.....	126

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Lista de verificación inicial según la Norma ISO 9001:2015	134
Anexo 2 Fichas de caracterización de procesos.....	145
Anexo 3 Matriz de riesgos	165
Anexo 4 Ficha de puestos de trabajo	174
Anexo 5 Manual de procesos	188
Anexo 6 Ficha de indicadores.....	300
Anexo 7 Check list final de evaluación según la Norma ISO 9001:2015	314

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es realizar un diseño basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Novaprint.

En el capítulo II se aborda la fundamentación teórica necesaria para el correcto diseño del Sistema de Gestión de la calidad, para ello se muestra la gestión de calidad, el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos que son parte de los principios que contempla la Norma ISO 9001: 2015, y también el ciclo PHVA en el cual está basado cada capítulo de la Norma.

En el capítulo III se desarrolla el diagnóstico situacional de la empresa, para ello se muestra la evaluación de los factores internos mediante una autoevaluación en donde se identifican varios factores tales como: tecnológico, económico, productivo, de infraestructura y de talento humano, y también se evidencia los factores externos a través de un análisis PESTEL Y FODA. Además de lo mencionado se presenta el análisis del check list de cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015 el cual arrojó un porcentaje inicial de 26,08 % verificando que es necesario contar un SGC.

En el capítulo IV se desarrolla la propuesta del diseño del Sistema de Gestión de la calidad según los requisitos contemplados en cada uno de los capítulos de la Norma ISO 9001: 2015 dando como resultado una mejora del 42%. Además de ello se presenta un plan de mejora que permitirá a la empresa elevar el cumplimiento del SGC.

ABSTRACT

The objective of this research work is to carry out a design based on the ISO 9001:2015 for Novaprint company

Chapter II deals with the theoretical basis necessary for the correct design of the Quality Management System, showing the process approach, risk-based thinking, which are part of the principles of ISO 9001:2015 and also the PHVA cycle on which each chapter of the Standard is based.

Chapter III develops the situational diagnosis of the company, showing the evaluation of internal factors through a self-assessment where several factors are identified such as: technological, economic, productive, infrastructure and human talent, and also shows the external factors through a PESTEL and SWOT analysis. In addition to the above mentioned, the analysis of the compliance check list is presented, which showed a percentage of 26.08%, verifying that it is necessary to have a QMS.

Chapter IV develops the proposal for the design of the Quality Management System according to the requirements contemplated in each of the chapters of the ISO 9001: 2015 Standard, resulting in an improvement of 42%. In addition, an improvement plan is presented that will allow the company to increase compliance with the QMS.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Innovar es una meta que se han propuesto las Pymes para lograr crecer y superar los problemas que en los últimos años les han afectado. Entre una de ellas se encuentra la industria de la imprenta que ha logrado tener un gran cambio y cada vez es más moderna gracias a los nuevos avances tecnológicos, lamentablemente a pesar de que cada día van creciendo considerablemente, las pequeñas empresas no utilizan ningún mecanismo que les permita mejorar su calidad no solo de su producto, sino que también de sus procesos. Según el censo realizado entre los años 2004 y 2007 por la Federación Nacional de Pequeñas Industrias “solo un 5,9% de las Pymes consultadas aplica Sistemas de Gestión de Calidad o principios de Calidad, un 14,8% no los conoce y un 30,20% de las Pymes consultada desea conocer más sobre estos”. (Armijos Santos & Angulo Bennett, 2018, pág. 22). Por lo tanto, nos lleva a interpretar dos cosas, la primera es que se necesita tener mayor información respecto a los principios de calidad en los procesos internos de las organizaciones y segundo es que gran parte de estas empresas están dispuestas a aprender más al respecto.

Entrando netamente al problema del presente proyecto de investigación. Novaprint es una pequeña empresa dedicada a la impresión de publicidad, gigantografías, impresiones 3D y rotulación. En la organización los procesos que se realizan dentro de las diferentes áreas con las que cuenta, las cuales son: gerencia, atención al cliente, diseño gráfico, imprenta, rotulación e instalación son generadas de manera empírica, por lo que no se tiene una estandarización ni controles de calidad de sus procesos, además de ello no manejan indicadores de gestión que permitan conocer si se están logrando las metas y los objetivos propuestos.

Otro de los inconvenientes que presenta la empresa es que la mayoría de los trabajadores están rotando constantemente lo que ha causado que no logren tener claro cuáles son sus roles y responsabilidades y se ocasionen tiempos muertos dentro de la empresa por lo que sería sustancial que cuenten con manuales, matrices de gestión de procesos, políticas y registros, que permita que obtengan una guía no solo para cumplir con las actividades que deben realizar si no para mejorar las mismas.

Por todo lo mencionado anteriormente es necesario realizar un diagnóstico inicial por medio de herramientas de levantamiento de información que permitan conocer cómo se encuentra la empresa y brindar de esa manera soluciones a los problemas que se hayan detectado.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que permita a la organización mejorar el desempeño interno de las áreas que la comprenden.

1.2.2 Objetivos específicos

- Sustentar el estado del arte en base a fuentes bibliográficas que permita obtener las bases necesarias para la realización y cumplimiento del trabajo de investigación.
- Realizar un diagnóstico situacional por medio de herramientas de análisis organizacional para conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa.
- Establecer un plan de calidad mediante herramientas de gestión de procesos para lograr una mayor eficacia dentro de la empresa.

1.3 ALCANCE

El presente trabajo de investigación tiene como intención Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Novaprint ubicada en la ciudad de Ibarra. La propuesta tiene como objetivo llegar a todas las áreas que cuenta la empresa, las cuales vienen siendo: gerencia, atención al cliente, diseño gráfico, imprenta y rotulación. Además de ello cuenta con un total de diez trabajadores divididos entre: los que se encuentran en trabajo fijos y los que se mantienen rotando.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Dentro del Estado ecuatoriano “es obligación reconocer y garantizar a las personas el derecho fundamental a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad”. (Ley 76, 2010, pág. 2). Por lo tanto, es fundamental que todas las empresas cuenten con mecanismos de control no solo para lograr un producto final de calidad, sino que todos los procesos que son parte de la realización de dicho producto también cuenten con esa calidad.

Hoy en día la globalización ha permitido el crecimiento de las industrias de una manera exponencial lo que las ha llevado a buscar nuevas formas de mejora continua que les permita optimizar sus procesos y perfeccionar la capacidad de proporcionar sus productos o servicios. Es allí donde las empresas optan por diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basados en normativas que ayuden a generar confianza en el mercado y a la vez a sus consumidores actuales.

La Norma ISO 9001:2015 es una norma internacional adoptada por las empresas ecuatorianas justamente porque permite mejorar la calidad de los productos, estandarizar los procesos, reducir costos, mejorar el desempeño, fortalecer el prestigio de la empresa, y más que todo cumplir con las exigencias de los clientes y establecer una ventaja competitiva en el mercado local, nacional e internacional.

Actualmente hay empresas que no cuentan con un Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad y esto conlleva a que se puedan generar varios riesgos como lo son:

- No contar con un mecanismo de mejora continua lo que conlleva a que como empresa se quede estancada y no progrese a diferencia de sus competidores directos.
- El talento humano al no tener una directriz concreta se sentirá desmotivado a la hora de realizar una actividad lo que provocará que la productividad disminuya y se aumente el desperdicio de tiempo.
- Se puede perder la oportunidad de trabajar con otras empresas ya que muchas de ellas hoy en día quieren tener de aliados a quienes cuenten con Sistemas de Gestión de la Calidad y que vayan enfocados en la misma dirección.
- Muchos clientes optarán por adquirir productos similares en otras empresas que les generen confianza y como consecuencia de ello se perderán ventas.

Por lo expuesto anteriormente se sugiere que es primordial que Novaprint cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipos de investigación

- **Investigación documentada**

La investigación documental se fundamenta en utilizar fuentes de información escritas, en este caso el presente trabajo de investigación debe contar con una fundamentación teórica que permita conocer más a detalle el proyecto que se va a realizar, además de ello se utilizará la Norma ISO 9001:2015 y es en base a ésta de donde se sacarán los parámetros para el respectivo diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Investigación de campo.**

Este tipo de investigación de basa en recolectar la información en el lugar donde se va a realizar el trabajo de investigación, para ello se pueden utilizar varias herramientas de investigación entre las que se encuentran: encuestas de campo, grupos focales, entrevistas al personal, matrices, registros, etc.

Todas estas herramientas no permitirán conocer más a detalle cómo funciona la empresa, cuáles son los problemas que tiene y cómo será el plan de mejora que se realizará dentro de la misma.

1.5.2 Métodos de investigación

- **Método descriptivo**

Es un método que utiliza la observación, esto nos permitirá conocer cómo se encuentra funcionando la empresa y verificar el cumplimiento de la calidad que se maneja dentro de la organización. Para ello es necesario aplicar métodos como el FODA y PESTEL.

- **Método inductivo**

Este tipo de método de investigación se basa en ir de lo particular a lo general. Esto quiere decir que se debe partir por los datos individuales para llegar a un enunciado más grande que comprenda toda la investigación.

1.5.3 Técnicas de investigación

- **Observación directa**

Su objetivo es observar el objeto de estudio y así poder recopilar la mayor cantidad de información posible para luego hacer su respectivo análisis.

- **Encuestas**

La encuesta es una técnica que involucra a varias personas que son parte importante dentro de la investigación, esto nos permitirá conocer varias opiniones y recolectar datos de los criterios generados.

- **Entrevistas**

Permitirá conocer con más detalle los procesos y procedimientos involucrados en la empresa y cuál es el problema que se requiere resolver.

1.5.4 Instrumentos

- Check list basado en la Norma ISO 9001:2015
- Cuestionarios
- Guía de entrevista
- Formato de observación

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 LA INDUSTRIA GRÁFICA EN EL ECUADOR

Hoy en día uno de los propósitos que tiene la industria gráfica ecuatoriana es la innovación para poder superar los problemas que se han venido manifestando a lo largo de los años y más con la pandemia que se ha venido dando y ha afectado de manera significativa a toda la industria.

Anteriormente las empresas dedicadas a la impresión no contaban con una gran variedad de productos, pero con el paso de los años se han tenido que adaptar a los nuevos requerimientos y esto ha conducido a que utilicen los avances tecnológicos para seguir modernizándose y ofrecer servicios más diversificados.

Uno de los grandes problemas que enfrenta la industria gráfica según un artículo de la Revista Líderes (2017) son los aranceles que se aplican para las importaciones de materia prima y maquinaria ya que el 90% de estos productos son provenientes del exterior y pasan por varios intermediarios para lograr llegar al consumidor final, además de ello, esta industria se ha visto con la obligación de ser más responsable con el medio ambiente por lo cual se buscan nuevas formas de utilizar técnicas ecos amigables.

Por tanto, según el presidente de la Asociación de Industriales Gráficos (AIG) menciona que el sector necesita que se mejore la gestión empresarial para que se logre aumentar la productividad y además de ello que se cuente con procesos estandarizados que permitan la calidad de los productos que se ofertan. (Revista Líderes, 2017).

2.2 MATRIZ DAFO

Según lo define Ramírez (2017) “El diagnóstico situacional FODA es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis de cuatro variables principales”. (p.55) También es conocida por ser una metodología que facilita a las organizaciones la toma de decisiones.

El análisis FODA representa como lo muestra sus siglas cuatro variables: F de fortalezas, O de oportunidades, D de debilidades y A de amenazas.

Las variables de oportunidades y amenazas están relacionadas a la parte externa de la organización y que no pueden ser controladas para ello es necesario realizar un análisis previo donde se involucren todos los factores que contiene la matriz PESTEL, mientras que las otras dos restantes si se enfocan en la parte interna y son controladas por la misma organización.

2.3 PESTEL

Es un análisis que se encarga de analizar el contexto de la organización, es decir que describe a los elementos externos que pueden afectar a la organización y que son considerados de suma importancia (Ruiz Barroeta , 2020). PESTEL está comprendida por las iniciales de los factores externos los cuales vienen siendo: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales.

Este tipo de análisis se enfoca en analizar principalmente factores externos y es considerado un complemento de la matriz FODA, además, debe ser realizado antes debido a que ayudará a detectar ciertos factores importantes que afectan el macro entorno de la organización.

2.4 CALIDAD

“La calidad es fundamental para que las organizaciones puedan obtener resultados” (Bolaños Jijón & Baquerizo Anastacio, 2018) es por ello que podemos encontrar a varios autores hablando de ésta ya que es considerada subjetiva y cada persona o institución cuenta con su propia definición. Una de las definiciones más importante es la que se encuentra en las normas ISO que define a la calidad como “un conjunto de características que debe cumplir ciertos requisitos” (ISO 9001, 2015) en palabras más generales al referirse a requisito se hablaría de una necesidad o expectativa establecida por el cliente.

También se encuentra la definición que proporciona la Sociedad Americana para la Calidad (s. f) la cual establece dos significados. “El primero hace referencia a las características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas y el segundo a un producto o servicio libre de deficiencias”.

Con estas definiciones se puede notar que la calidad está directamente relacionada a la satisfacción del cliente ya que es el encargado de evaluar si un producto o un servicio cumple con sus necesidades y expectativas. A pesar de que el pensamiento entre cada cliente puede cambiar, si existen formas en que se crea un valor para el cliente y para ello se utilizan las variables como atributos del producto, la imagen y el precio.

2.5 GESTIÓN

Cuando se habla de gestión se refiere a gestionar, en términos más comunes se puede definir este término como: “Llevar adelante una iniciativa o un proyecto; Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa; actividad económica u organismo o manejar o conducir una situación problemática.” (Real Academia Española , 2021), como se puede notar es un término que se lo define de muchas maneras por tanto hay que enfatizar un poco según el tema de aplicación que se le esté dando.

Según otro autor la gestión es la coordinación que permite poder controlar a la organización mediante una dirección adecuada (Jabaloyes Vivas, Carot Sierra, & Carrión García, 2020).

Por tanto, es notorio que para poder realizar una buena gestión es necesario trabajar mediante un modelo compartido, en donde exista un equilibrio entre los objetivos comunes que se establecen para cumplir ciertos resultados y los roles que se van a realizar de manera individual.

2.6 SISTEMA

“Un sistema es considerado como una estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada” (Maldonado J. Á., 2018). Todo esto se debe encontrar unido de una manera organizada para que el sistema funcione.

Un ejemplo de sistema lo podemos encontrar en la gestión de calidad, medio ambiente, etc. Y comúnmente van asociados a alguna norma, principalmente normas de índole internacional que se usan como una herramienta para asegurar los procesos.

2.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.7.1 Importancia en el desarrollo de las organizaciones

“Las empresas tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes”. (Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra, 2018, pág. 182). Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) contempla todos los procesos de inicio a fin, es decir, desde el proveedor hasta el consumidor por tanto la organización en su totalidad se va a encontrar involucrada en generar valor a sus productos o servicios.

Si una organización logra diseñar el SGC de una manera adecuada podrá obtener una gran cantidad de beneficios como los que se menciona a continuación:

- Uno de los grandes beneficios es potenciar la imagen de la organización, tanto para los clientes con los que ya se cuenta como también con las personas que pueden ser posibles clientes. (Romero Harrington, 2019)
- Se logra mejorar la calidad de los productos: Este tipo de sistema busca que todos los procesos y procedimientos se encuentren estandarizados para lograr que el producto o servicio final que es el que le llega al cliente sea uniforme y viable para que el consumidor pueda confiar siempre en la calidad. También un SGC está enfocado en los procesos por lo cual proporciona varias herramientas de análisis para lograr mejorar los mismos.
- Se logrará fortalecer el sistema de trabajo lo que conllevará a ser más eficientes, eficaces y además competitivos. Cuando se define de una manera correcta todos los procedimientos del trabajo se puede conseguir hacer las cosas de una manera más rápida y mejorada, eliminando los fallos y errores que se presentan en la rutina de trabajo. (Romero Harrington, 2019)
- Satisfacer las necesidades del cliente: Este es el principal objetivo de la aplicación de este sistema ya que lo que se busca es poder satisfacer al cliente lo más posible.
- Mejorar continuamente dentro de la organización: Un SGC es un sistema que no busca encontrarse estancado una vez aplicado, sino que más bien motiva a las empresas a seguir mejorando constantemente. En este punto es necesario recordar que este sistema no solo debe ser mejorado o aplicado por un grupo de personas, sino que es responsabilidad de todos los integrantes de la organización hacerlo.

2.7.2 Modelos de un sistema de gestión de la calidad

“La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales” (Chacón & Rugel, 2018, pág. 14). Es por ello que hoy en día se han creado varios modelos de calidad. En la tabla 1 se aprecia los modelos más significativos a nivel internacional.

Tabla 1 Modelos de Gestión de la Calidad

Modelo del Premio Deming	Este tipo de premio lo que hace es recompensar el esfuerzo de las empresas e individuos en cuestiones de la calidad, productividad y competitividad. Cuenta con varias categorías en donde se incluyen premios desde manera individual hasta pequeñas y grandes empresas. Este premio es un reconocimiento que se lo asigna anualmente a la empresa que haya logrado realizar mejoras significativas en su rendimiento a través de la utilización y aplicación de la Gestión Total de la Calidad (TQM) en toda la organización.
Modelo de Excelencia Baldrige	En el presente modelo los criterios de desempeño en los que se basa establecen un marco para que se pueda lograr la integración de principios y prácticas estipulados según la calidad total, además este modelo procura ser diseñado e implementado en cualquier organización. Muchas de las organizaciones que no se encuentran dentro de Estados Unidos utilizan este modelo para lograr mejorar y obtener resultados que sean sostenibles. Gracias a ello las organizaciones han logrado mejorar sus operaciones y obtener mejores resultados.

<p>Modelo de Excelencia EFQM</p>	<p>Este modelo lo que hace es proporcionar un panorama completo de la organización, además de ello se puede utilizar como una estructura general en donde se combine una gran variedad tanto de herramientas como de métodos en gestión organizacional, según las necesidades y funciones con la que cada organización cuente.</p>
<p>Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión</p>	<p>El objetivo de este modelo es que pueda reconocer la excelencia de la gestión en las organizaciones que han sido premiadas según un contexto internacional con el fin de contribuir a que la Comunidad Iberoamericana puede lograr ser considerada con un entorno de calidad, es decir que se puedan encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión. Además de ello busca estimular el desarrollo de estas organizaciones a través de un modelo de gestión de la calidad.</p> <p>También tiene como objetivo propagar las mejores prácticas que se han implementado en las organizaciones ganadoras para poder facilitar la mejora y favorecer la creatividad, innovación y transformación.</p>

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Fuente: Adaptado de Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional de (Mejías Acosta et al., 2018.)

2.8 NORMA ISO 9001:2015

2.8.1 Estructura de la norma

La norma ISO 9001:2015 cuenta con diez apartados. Los tres primeros se los podría considerar como la parte introductora a la norma para que se pueda comprender de una manera

más detallada la misma, entre estos apartados se encuentra: objeto y campo de aplicación, las referencias normativas, aunque a considerar en este punto que “de acuerdo con la nueva versión no se tienen referencias normativas, pero si es compatible con otros sistemas de gestión y cada organización las puede utilizar como estime conveniente”, (Buriticá Macías, Buriticá Noreña, & López Quintero, 2019) y los términos y definiciones,

A partir del apartado cuatro es donde ya se considera la parte aplicativa de la norma y se presentan los requisitos que tiene cada punto.

A continuación, se muestra la estructura según cada punto:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

2.8.2 Principios de la calidad

Dentro de la gestión de la calidad podemos encontrar los llamados principios de la calidad que nos presenta la Norma ISO 9001, antiguamente eran considerado ocho principios,

pero desde el 2015 que es la última versión solo se consideran siete. A continuación, se mencionan estos siete principios.

- ***Enfoque al cliente:***

El único medio de ingresos en una empresa será el cliente por tanto es vital que se puedan satisfacer sus necesidades en la medida de lo posible, considerando tanto sus necesidades actuales como las que se puedan presentar en un futuro.

Según la norma ISO 9001 (2015) no solo se debe cumplir los requisitos del cliente, sino que también se debe considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar sea al producto o servicio. Esto permitirá generar una ventaja competitiva en el mercado al contar con clientes fieles a la marca.

- ***Liderazgo***

Es necesario que dentro de la organización exista un buen liderazgo para que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione. Un líder debe ser capaz de mover masas y que sus ideologías sean beneficiarias para todas las partes interesadas. No solo se trata de que asuma su responsabilidad, sino que también se comprometa a proporcionar todos los recursos necesarios y que se logren los resultados deseados, además de promover una mejora continua.

- ***Compromiso de las personas***

El compromiso es vital en las organizaciones ya que permite integrar a todas las personas que son parte de la organización, mostrando las diferentes habilidades que poseen. (Sirvent Asensi, Gilbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017, pág. 14).

Es importante que todo el personal esté dispuesto a participar para lograr mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, principalmente en los trabajadores que están directamente realizando los procesos ya que es de ellos de donde más ideas se extraen debido a los conocimientos que manejan.

- ***Enfoque a procesos***

Cuando se habla de gestión por procesos se refiere al hecho de que todo debe contener una gestión sistemática y que cada proceso debe interactuar con otros (ISO 9001, 2015). Es por ello la importancia de que una empresa se encuentre organizada mediante procesos ya que de esta manera se puede conseguir varios beneficios tales como: lograr identificar la relación existente entre cada proceso, poder definir cuáles son las actividades que conforman cada proceso, se podrá medir y examinar cuan eficiente está siendo el proceso y por último lograr centrarse en cuáles van a ser los recursos y métodos que permitan que el proceso pueda mejorar, como lo menciona Sirvent Asensi et al.(2017) “Una buena gestión de los equipos, instalaciones e infraestructuras nos ayuda a analizar los costes y eliminar aquellos que sean inútiles, como, por ejemplo, disminuyendo los tiempos de máquinas o alargando el ciclo de vida de los equipos” (p.14).

- ***Mejora***

Este principio no puede funcionar sin los anteriores, una frase muy popular dentro de la gestión es “lo que no se puede medir, no se puede mejorar ni controlar”, con ello lo que se busca es que aplicando los anteriores principios se puedan medir los resultados y con ello mejorarlos. Por tanto, la empresa tiene que comprender que la mejora continua es constante y no tiene un punto en el que puedan decidir dejar de hacerlo, ya que esto conllevaría a que la empresa se estanque y ya no mejore.

“Sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de calidad ni tomar decisiones acertadas ni cumplir las metas y objetivos” (Sirvent Asensi, Gilbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017, pág. 15) además el no mejorar conlleva a que la competencia se sitúe más alto que la empresa lo que podría causar que se pierdan clientes y las ventas bajen.

- ***Toma de decisiones basada en la evidencia***

Toda decisión dentro de la empresa debe basarse principalmente acompañado de análisis de datos. Las ventajas para la organización son que a partir de tomar una decisión que se base en documentación evidenciable la llevará por un buen camino para cumplir con la calidad ya que el monitoreo constante permitirá encontrar los errores que se están cometiendo y que afectan a la organización.

- ***Gestión de las relaciones***

Toda organización no maneja sus procesos de manera individual si no que son dependientes de sus clientes y proveedores por lo cual contar con una buena relación permite generar un valor compartido. (Sirvent Asensi, Gilbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017, pág. 15). El cliente no solo se conforma con que el producto que se le ofrece tenga una normativa de calidad, sino que también se debe comunicar que los proveedores de materia prima también cuenten con normas de calidad, con esto se logrará crear un valor agregado para el cliente quien finalmente estará convencido de que todo el producto ofrecido cuenta con la calidad requerida.

2.8.3 Normas complementarias

Dentro de las mismas normas ISO se encuentran otras normas que son consideradas un complemento para la norma ISO 9001:2015 entre ellas se encuentran:

- ISO 9000:2015: En esta norma se puede encontrar los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas. (Carriel Palma & Barros Merizalde , 2018)
- ISO 9001:2008: Esta es la norma anterior a la ISO 9001:2015 y tiene la misma finalidad, pero con algunos cambios.
- ISO 9004:2018 – Lleva como nombre “Gestión de la calidad y mejora continua”, aunque también puede ser conocida como Norma de gestión avanzada. Esta norma considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y su objetivo

es buscar la mejora continua dentro de la organización. (Carriel Palma & Barros Merizalde , 2018)

- ISO 19011:2018: “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”. Esta norma proporciona una metodología para realizar auditorías, éstas auditorías pueden ser implementadas tanto en un Sistema de Gestión de la Calidad como en un Sistema de Gestión Ambiental (Carriel Palma & Barros Merizalde , 2018)

Todas estas normas buscan que de manera conjunta se pueda lograr aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad, además que se logre la fácil comprensión de las mismas

2.9 GESTIÓN POR PROCESOS

2.9.1 Proceso

Un proceso se lo puede definir como " conjunto de actividades interrelacionadas mediante las cuales unas entradas se transforman en unas salidas o resultados." (Pardo, 2017, pág. 17). Este proceso debe cumplir con algunas características como: Todas sus actividades deben encontrarse interrelacionadas entre sí, son repetitivas y sistemáticas y además añaden un valor.

Para explicar un poco mejor a lo que se refiere en el párrafo anterior. Cuando hablamos de actividades interrelacionadas nos referimos a que cada proceso está conectado a otro es decir que no son independientes, en cambio cuando nos referimos a que son repetitivas y sistemáticas se hace referencia a que tienen una secuencia y realizan sus actividades de una manera concreta y estas actividades a pesar de que pueden variar no se lo hará contantemente.

2.9.2 Procedimiento

Se puede definir como la manera o la guía para poder desarrollar de manera adecuada cierta actividad o proceso (ISO 9000, 2015). Un proceso y un procedimiento regularmente son

confundidos y son catalogados como iguales, pero no es así. Cuando se habla de procesos se refiere al método de trabajo, es decir, qué es lo que se va a realizar, mientras que cuando nos referimos a procedimientos es cómo hacer ese proceso o de una manera más clara vendría a ser un documento donde se detalle el método del trabajo de una manera específica y secuencial.

Es importante contar con un procedimiento ya que este al ser en la mayoría de ocasiones un documento ayudaría a reducir los errores al momento de ejecutar un proceso.

2.9.3 Clasificación de los procesos

A la hora de clasificar un proceso es importante conocer la empresa a la cual se está estudiando ya que muchos procesos según la empresa pueden ser catalogados de diferente tipo a pesar de ser el mismo.

La primera consideración a la hora de realizar esta categorización es conocer el tamaño de la empresa porque no es lo mismo los procesos que hay en una pequeña empresa que en una de gran tamaño.

Si se habla de una pequeña empresa se pueden establecer dos tipos de procesos según la Corporación Universitaria ASTURIAS (2018) “el primero son los procesos administrativos que incluyen actividades de apoyo y control y el segundo son los procesos de realización o también conocidos como los de ejecución que son procesos necesarios para la realización del producto o servicio”. (p.7)

En cambio, cuando ya la empresa es de tamaño mediano a grande los procesos se pueden clasificar en tres niveles.

- **Procesos estratégicos:** Son también conocidos como procesos de gestión, estos procesos van relacionados con la alta dirección y se enfocan en el cumplimiento de los objetivos y metas.

- **Procesos clave:** Este tipo de procesos afectan directamente al cliente y son todos aquellos procesos necesarios para que se pueda realizar el producto o servicio.
- **Procesos de apoyo:** También llamados procesos complementarios, son los procesos encargados de proveer los recursos necesarios para que se pueda realizar un trabajo eficiente dentro de la empresa.

2.9.4 Jerarquía de los procesos

Dentro de los procesos existe una jerarquía la cual va desde lo más macro a lo micro por lo tanto los procesos se encuentran divididos en: Macroproceso, proceso, subproceso, actividades y tareas. La primeras tres están integradas dentro de un diagrama de bloque y las tres últimas dentro de un diagrama de flujo.

- **Macroproceso:** Es considerado el nivel más alto ya que se encuentra comprendido por varios procesos.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades que se encuentran organizadas de tal manera de conseguir un fin. El proceso empieza desde una entrada que puede ser un objeto o la prestación de un servicio hasta la finalización de un producto terminado.

(Maldonado J. Á., 2018)

- **Subproceso:** Son partes de un proceso y lo que hacen es ayudar a identificar ciertos problemas que pueden presentarse dentro de los procesos. (Maldonado J. Á., 2018)
- **Actividades:** Vienen siendo la suma de las tareas, por lo general las tareas se encuentran agrupadas en un procedimiento con el fin de facilitar su gestión. La secuencia de las tareas genera un subproceso. (Maldonado, 2012)

2.9.5 Mapa de procesos

El mapa de procesos es una representación gráfica que en el cual cada organización presenta de manera general los procesos por los cuales está conformada y así poder definir nuevos objetivos (Medina, Nogueira, & Hernández, 2019) en este mapa se plasma todas las actividades que se encuentran relacionadas con los clientes externos, los proveedores y todas las partes interesadas, además de ello permite a la organización mejorar la coordinación entre todos sus elementos clave.

2.9.6 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es una representación gráfica que permite conocer cuáles son las actividades que contempla un proceso y quiénes son los encargados de realizarla (Escuela Europea de Excelencia, 2020). Este diagrama es muy útil ya que se podrá conocer de manera secuencial cómo funciona un proceso.

Dentro de los diagramas de flujo podemos encontrar de varios tipos por lo que es necesario que se escoja el tipo que se va a utilizar y colocar los símbolos correctos. Con ello se logrará obtener un flujograma claro y detallado.

2.9.7 Diagrama SIPOC

También conocido como diagrama COPIS es una herramienta que nos permite conocer y comprender los elementos que son clave dentro de un proceso.

Como sus siglas lo indican SIPOC se divide en cuatro partes

- Proveedores: Son los encargados de suministrar ciertos tipos de recursos que son necesarios para la empresa.

- Entrada: Se refiere a todo lo que se necesita para que posteriormente se puede llevar a cabo el proceso como, por ejemplo: materia prima, materiales, maquinaria, información y hasta el talento humano.
- Proceso: Se lo considera como el conjunto de actividades que se encargan de transformar las entradas en un producto o servicio.
- Salidas: En esta etapa se considera ya al producto en su etapa final, es decir, que ya se encuentre totalmente terminado.
- Clientes: Son los encargados de recibir ya sea un producto o un servicio finalizado

Cada una de las etapas mencionadas anteriormente cuentan con un objetivo el cual es obtener la satisfacción del receptor que viene siendo el cliente, además se debe tener en consideración que tanto los suministradores como clientes pueden o no ser parte de la organización, sin embargo, estos deben contar con los conocimientos mínimos para que los procesos puedan funcionar correctamente y se evite inconvenientes de cualquier índole.

2.9.8 Caracterización de los procesos

“La caracterización del proceso es una herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos”. (Betancourt, 2015). Para ello es muy importante que al momento de realizar la descripción de los procesos se lo realice de una manera estructurada y ordenada.

Dentro de la caracterización de los procesos se debe tener en cuenta algunos aspectos como lo son: identificación del proceso y subprocesos, identificar al responsable del proceso, quién va a ser la persona que recibe las salidas, la misión del proceso, las entradas y salidas, los indicadores, etc.

2.9.9 Ficha de procesos

“Es una herramienta que facilita la representación de los procesos y posterior mejora, la integración de los diversos sistemas de gestión, la concreción de los indicadores y su vínculo con la estrategia” (León , Rivera , & Rodríguez , 2019, pág. 4).

La información que se incluya en la ficha de procesos depende exclusivamente de la organización, pero lo que si se debe considerar es que cuente con la información necesaria para que se puedan gestionar los procesos.

2.9.10 Indicadores de gestión

“Los indicadores de gestión son herramientas de medición cuantitativa para que puedan ser interpretados de una manera no subjetiva” (Borrero Rubiano, 2018, pág. 10). En otras palabras, a lo que se refiere es que estos indicadores deben contener un nombre y tiene que contar con un objetivo y cuál va a ser tu utilidad, además de ello se debe conocer cómo se calculan y la unidad de medida en la que se obtendrá el resultado. Estos indicadores para que cumplan con su finalidad deben responder ciertas preguntas como el qué es lo que como empresa se quiere medir, quiénes van a ser los encargados de realizar esta medición y por último qué se hará con los resultados obtenidos después de realizar la medición. El punto uno y dos son los más importantes primeramente porque lo que se va a medir debe generarme un resultado cuantitativo y segundo porque se debe planear antes de realizar la medición qué es lo que se va a ser con ese resultado y si en realidad me va a generar un cambio significativo dentro de la organización.

Si una empresa logra aplicar de una manera adecuada los indicadores puede obtener varios beneficios como:

- “Identificar las prioridades del cliente de modo que se contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.”
- “Las mediciones permiten detectar las oportunidades de mejora”
- “Que las personas identifiquen su aporte en el logro de las metas organizacionales”

(Monroy González & Simbaqueba, 2017, pág. 5)

En tal sentido para que la organización pueda obtener estos beneficios a través de la aplicación de indicadores de gestión deben considerar que no pueden ser escogidos a la ligera recordemos que existen varios tipos de indicadores y es responsabilidad de quienes lo estén aplicando elegir cual va acorde a los objetivos planteados.

2.10 GESTIÓN DE RIESGOS

2.10.1 Riesgo

Según lo define la Norma ISO 31000 (2018) el riesgo vendría a ser el efecto que existe de la incertidumbre sobre los objetivos.

El riesgo cuenta con dos variables: la primera es la posibilidad o la probabilidad de que un resultado que es considerado negativo ocurra y la segunda variable vendría a ser el resultado que produciría ese riesgo. (Echemendia Tocabens , 2011). Por lo tanto, mientras exista una mayor probabilidad de que ocurra y el impacto sea mayor el riesgo va a ser más alto.

Algo a considerar es que gestionar el riesgo no significa que de manera obligatoria se lo tenga que eliminar, es más en ocasiones se es imposible eliminarlo por lo tanto lo único que se puede hacer es identificarlo, analizarlo, evaluarlo y reducirlo.

2.10.2 Principios de la gestión de riesgos

“El propósito de la gestión del riesgo es la creación y la protección del valor. Mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye al logro de objetivos” (ISO 31000, 2018, pág. 3). Dentro de estos principios lo que se busca es que la gestión del riesgo logre ser tanto eficiente como eficaz, para ello es muy importante que se comunique el valor y propósito de gestionar los riesgos dentro de la organización.

Como se muestra en la figura son algunos principios que se deben considerar a la hora de gestionar un riesgo.



Figura 1 Principios de la gestión de riesgos

Fuente: Norma ISO 31000:2018

2.10.3 Identificación de los riesgos

“El propósito de una metodología para el análisis de riesgos según ISO 9001 es encontrar problemas potenciales que, eventualmente, pueden surgir durante la elaboración de un producto o en la ejecución de un proceso específico” (Escuela Europea de Excelencia, 2020). Todo esto contiene un fin el cual es jerarquizar el posible riesgo para luego tomar una acción.

Una de las metodologías para la identificación de riesgo es el análisis FMEA el cual considera tres variables para detectar el riesgo en un proceso las cuales vienen siendo: efecto, causa y detección. Además de ello al ser una metodología que puede llegar a ser compleja se deben seguir ciertos pasos para realizarla los cuales son: Identificar el posible riesgo, determinar el nivel en el que está el riesgo, clasificar los riesgos y por último tomar la acciones que se consideren necesarias.

2.10.4 Norma ISO 31000:2018

La norma ISO 31000:2018 Gestión de riesgos proporciona un guía como ayuda para que las empresas puedan realizar un análisis y evaluación de los riesgos.

Esta norma recoge una serie de buenas prácticas internacionales las cuales tienen como objetivo proporcionar una eficiente gestión de riesgos para el nivel operativo, de gobierno y para las partes interesadas (Isotools, 2018).

Dentro de la norma ISO 9001: 2015 no se especifica que debe de manera obligatoria utilizar esta norma, pero si puede servir como guía para la identificación y gestión de los riesgos.

2.11 CICLO PHVA

“El ciclo PHVA ha sido utilizado ampliamente para la mejora de los procesos; por ello, es adecuado pensar que es una herramienta útil para la gestión de proyectos”. (Moyano Hernández & Sandoval, 2021, pág. 55). Por tanto, éste puede ser definido como una metodología de mejora continua, ya que permite a los competidores enfocarse en el desarrollo de planes y en la eliminación de elementos u operaciones que no aportan ningún valor en las actividades cotidianas (Antonio Manay, Nuñez Cribillero, & Gutiérrez Pesantes, 2019) esto con el fin de buscar que los procesos logren ser eficientes y además que se mejore las condiciones laborales dentro de la organización. Lo interesante de esta metodología es que

puede ser aplicada a cualquier tipo de empresa y organización sin importar si esta ofrece un producto o servicio.

Como su nombre lo indica este ciclo se divide en cuatro etapas, la primera es planificar la segunda hacer, la tercera verificar y la última actuar. Según la norma ISO 9001 (2015) se describe estas cuatro etapas de la siguiente manera:

- Planificar: En esta etapa se establece tanto los objetivos del sistema como sus procesos además de los recursos que se van a necesitar para que se generen los resultados según los requisitos del cliente y las políticas organizacionales. Aquí se podrá identificar y abortar las oportunidades que se presenten, pero también sus riesgos.
- Hacer: Implementar lo planificado;
- Verificar: En esta etapa se realiza el seguimiento y en el caso de que sea necesario y posible también se hace la medición de los procesos y productos o servicios que son resultado de las políticas, objetivos y requisitos que fueron planificados, con eso se podrá conocer e informar los resultados obtenidos.
- Actuar: Tomar las acciones correspondientes para mejorar el desempeño en el caso de que fuese necesario.

Estas cuatro etapas deben ser aplicadas de manera lineal según el orden establecido en la sección anterior, no es conveniente saltarse etapas o empezar según el criterio de quien lo va a desarrollar por ello es un ciclo y este no debe ser alterado si se desean conseguir realmente los resultados planificado.

2.12 MARCO LEGAL

Toda empresa tiene la obligación legal de cumplir con ciertas regulaciones que han sido presentadas por el Estado Ecuatoriano.

En la tabla 2 se puede observar los principales puntos por los que debe regirse la empresa Novaprint.

Tabla 2 Marco Legal

Ley/Código/Norma	Año	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	2008	Se encuentran establecidas normas que amparan los derechos de los ecuatorianos, pero también sus obligaciones, así como también las que tiene el Estado y las instituciones.
Código del trabajo	2012	Este código es el encargado de regular tanto a los empleadores y trabajadores para que estos últimos no sean vulnerados y tengan un trabajo de calidad con buenas condiciones de trabajo
Plan de Creación de Oportunidades	2021	Es considerado como el documento de máxima directriz política y administrativa en donde se busca diseñar y aplicar políticas de carácter público en Ecuador. Está conformado por 5 ejes, 16 objetivos, 55 políticas y 130 metas
Código de comercio	2019	Es el encargado de regir todas las obligaciones que tienen los comerciantes a la hora de realizar operaciones mercantiles.

Elaborado por: Evelin Sarmiento

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1 ANTECEDENTES

La empresa Novaprint inició sus actividades hace 19 años específicamente en el año 2003 siendo una empresa familiar que se dedicaba a la impresión de libretas, pero no es hasta hace 13 años que el actual gerente Carlos Montoya toma las riendas del negocio de su suegro. Con la búsqueda de mejorar el negocio familiar empieza a contactar a empresas que requieran sus servicios, para ello lo que hacía era indagar las necesidades que tenían sus clientes y lograr satisfacerlas, gracias a ello la empresa fue ganando más reconocimiento en el mercado.

Actualmente la empresa se ha posicionado fuertemente en el mercado imbabureño siendo una de las imprentas más solicitadas a nivel de provincia, estos hechos la han llevado a ampliar la gama de productos que ofrece y hoy en día ya no solo ofrece todo tipo de impresiones de publicidad, sino que también han avanzado tecnológicamente a tal punto que se ofertan impresiones 3D, gigantografías y rótulos. Todo esto con el fin de ofrecer productos de calidad y satisfacer tanto las necesidades de sus clientes como sus expectativas a la hora de adquirir un producto.

3.2 DATOS GENERALES

La empresa Novaprint se encuentra dedicada a la producción de gigantografías, impresiones 3D, rotulaciones y todo tipo de impresiones de publicidad que requiera el cliente.

En la tabla 3 se muestran varios datos de manera general acerca de la empresa.

Tabla 3 Datos de la empresa Novaprint

DATOS GENERALES	
Logotipo	
Nombre de la empresa	IMPRESA NOVA PRINT
Representante Legal	Carlos Alberto Montoya Arévalo
RUC	10025180560001
Contacto	998593143
	Facebook: https://www.facebook.com/Novaprint-129222997760789
Página web	Correo: imprentanovaprint@hotmail.com
Productos que comercializa	Todo tipo de impresiones de publicidad y otros; gigantografías; rótulos; impresiones 3D
Actividad económica principal	Imprenta
Número de empleados	10
Fecha inicio de actividades	23 de septiembre del 2003
Tipo de contribuyente	Persona natural

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.3 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA

En la tabla 4 se puede observar de manera detallada en dónde se encuentra ubicada la empresa Novaprint.

Tabla 4 Localización de la empresa Novaprint

Localización	
País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Ciudad	Ibarra
Dirección	Borrero 8-48 y Chica Narváez

Elaborado por: Evelin Sarmiento

En la presente imagen se aprecia la ubicación exacta proporcionada por la aplicación de Google Maps en donde se muestra un panorama satelital.

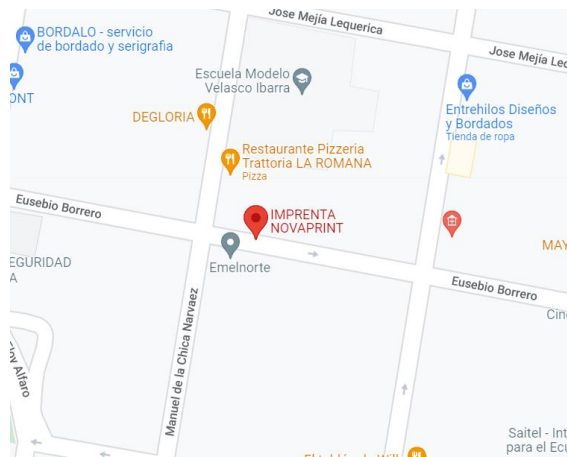


Figura 2 Localización satelital de la empresa Novaprint

Fuente: Google Maps 2022

3.4 VALORES INSTITUCIONALES

La empresa Novaprint está caracterizada por cumplir con varios valores internamente que son cumplidos tanto por el empleador como por los trabajadores que operan en dicha organización. Estos valores corresponden a.

- Respeto
- Honestidad
- Puntualidad

- Responsabilidad
- Ética

3.5 ANÁLISIS INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

3.5.1 Análisis del factor organizacional

La empresa Novaprint no cuenta con un organigrama estructural debido que todo lo que realizan es empíricamente y no se han tomado el tiempo de realizar la caracterización de la empresa, además de ello existen dos factores negativos que se lograron captar a la hora de realizar la autoevaluación: el primero es que el gerente y los trabajadores no logran diferenciar con claridad cuáles son las áreas por la que está compuesta la empresa y segundo es que solo existen tres trabajadores fijos y el resto van rotando dependiendo de la carga de producción que exista.

Es por ello que no se podría realizar un organigrama detallado, pero si uno general en donde se identifiquen las principales áreas con las que se cuenta para que se facilite y comprenda la estructura por la cual está conformada la organización.

Además de ello no se encuentra establecida la misión, visión y los objetivos estratégicos empresariales. Por lo cual no se conoce exactamente hacia dónde va dirigida la empresa.

3.5.2 Análisis del factor del talento humano

Dentro de la empresa no existe contratos a largo plazo si no que se lo hace dependiendo de los requerimientos de la producción, por lo tanto, se cuenta con tres trabajadores que prestan sus servicios de manera fija y están en el área de gerencia, servicio al cliente y en el área de

impresión. El resto de trabajadores que son un total de siete van rotando constantemente lo que ha causado que se dificulte realizar capacitaciones que les ayude a mejorar sus habilidades.

En la tabla 5 se muestra como quedarían distribuidos los diez trabajadores en las cinco áreas con las que cuenta la empresa.

Tabla 5 Número de trabajadores por área de trabajo


Área	Número de trabajadores	Género
Gerencia	1	Masculino
Diseño gráfico	3	Varía
Imprenta	2	Masculino
Rotulación	3	Masculino
Servicio al cliente	1	Femenino

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.5.3 Análisis del factor tecnológico

Con lo que se refiere a los recursos tecnológicos, Novaprint busca estar a la vanguardia por lo cual cuenta con una variedad de máquinas en sus instalaciones con las cuales se pueden ofrecer una gran cantidad de productos relaciones a imprenta y rotulación.

Tabla 6 Listado de maquinaria

Cantidad	Maquinaria	Descripción	Imagen
1	Cortadora láser	Su función es cortar, grabar perforar y marcar diferentes tipos de papel, cartulina, cartón, etc.	

1	Laminadora	Encargada de proveer una adhesión de una capa muy fina de plástico y es utilizada para crear carteles, pegatinas, etc.	
1	Guillotina	Destinada para realizar cortes de papel de manera que sea preciso, rápido y seguro	
2	Plotter de impresión de 1.60	Es utilizada para realizar el proceso de impresión de los productos que no sean de gran tamaño.	
1	Plotter de impresión de 3.20	Utilizada para la impresión de los productos de gran tamaño como gigantografías de gran escala.	
1	Offset	Es utilizada para realizar el proceso de impresión utilizando diferentes tipos de papeles y en el caso de que se necesite utilizar tintas especiales.	

1 GTO Máquina utilizada para la impresión offset en blanco y negro.



Elaborado por: Evelin Sarmiento

La empresa cuenta con un total de ocho máquinas distribuidas entre el área de impresión y rotulación, además las máquinas utilizadas cuentan con una alta tecnología con el fin prestar un mejor servicio que no solo mejore la calidad del producto terminado, sino que también se reduzcan los tiempos de producción.

3.5.4 Análisis del factor económico

Novaprint es una pequeña empresa de carácter privado que genera ingresos a través de las ventas de diferentes productos relacionados a la imprenta, de igual manera también genera ingresos a través del diseño publicitario debido a que muchos de los clientes adquieren tanto el servicio de diseño gráfico y la producción del producto solicitado.







3.5.5 Análisis del factor productivo

El producto que más ventas le genera a la empresa son los relacionados con las impresiones publicitarias, mientras que el producto que le genera más ingresos son el diseño y fabricación de rótulos publicitarios 3D que son adquiridos desde pequeñas a grandes empresas.

Dentro de la cartera de productos que oferta la empresa Novaprint podemos encontrar los mostrados en la tabla 7.

Tabla 7 Cartera de productos que ofrece Novaprint

Producto	Imagen	Descripción
Vinilos decorativos		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado • Con vinil mate_ brillante • Laminados • Alta resolución
Porta celular		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado • Para uso personal o regalo
Cuadros decorativos		<ul style="list-style-type: none"> • Impresión en tela canvas con bastidor de manera • Personalizado
Rótulos 3D		<ul style="list-style-type: none"> • Luminosos
Vallas publicitarias		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Toppers		<ul style="list-style-type: none"> • En mdf y acrílico • Personalizados
Cajas de luz		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Tarjetas troqueladas		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño + Impresión en alta calidad • Acabados opcionales extras: • Laminado Brillante - Mate - Uv Selectivo - Puntas Redondeadas
Microperforado		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado

Exhibidores acrílicos		<ul style="list-style-type: none"> • Acrílicos • Personalizados
Trofeos acrílicos		<ul style="list-style-type: none"> • Trofeos en acrílico con diseños personalizados e impresión
Branding vehicular		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Lonas		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Gigantografías		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Afiches		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Calendarios		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Etiquetas		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado • Impresión en alta calidad • Cualquier forma y tamaño
Jarros personalizados		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado
Facturas SRI		<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado

Elaborado por: Evelin Sarmiento



3.5.6 Análisis del factor infraestructura

Novaprint cuenta con una excelente infraestructura y busca que cada área que comprende la empresa esté equipada con equipos y maquinarias de calidad para el correcto funcionamiento de los procesos.

La empresa cuenta con cinco áreas las cuales vienen siendo gerencia, servicio al cliente, rotulación, impresión y diseño.

En la tabla 8 se muestra la tabla donde se describe cada una de las áreas y se muestra una imagen de cómo está estructurada.

Tabla 8 Descripción de las áreas de Novaprint

Área	Descripción	Imagen
Gerencia	<p>Es el área en donde más de centra la información, se encarga de gestionar a los proveedores, supervisar las actividades, gestionar las ventas y</p> <p>Los equipos, herramientas y maquinarias utilizados en esta área son útiles de papelería y computador.</p>	
Diseño	<p>Es el área encargada de toda la parte creativa, es decir, realizan el diseño de los productos, en el caso de que el cliente cuente ya con un formato establecido lo verifican.</p> <p>Con respecto a los equipos, herramientas y maquinarias utilizados en esta área se encuentra: programas digitales de diseño gráfico, cuenta con útiles de papelería y tres computadoras de alta tecnología.</p>	

Servicio al cliente	<p>Área dedicada a la atención correcta del cliente, informa sobre los productos y servicios que presta la empresa, encargada de solventar dudas y quejas, etc.</p> <p>Entre los equipos, herramientas y maquinarias utilizados en esta área se encuentran útiles de papelería y computador.</p>	
Impresión	<p>Área productiva de la empresa en donde se realizan los diferentes tipos de impresión y es la que más superficie ocupa.</p> <p>Se encuentran máquinas de gran tamaño dedicadas a la impresión detallada y masiva dependiendo del producto y las cantidades solicitadas por el cliente</p>	
Rotulación	<p>Área productiva de la empresa, dedicada a la impresión de rótulos. Cuenta con un total de 3 máquinas.</p>	

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.6 ANÁLISIS EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

3.6.1 Análisis externo del macro entorno

3.6.1.1 Factores políticos

- **Surgimiento de nuevos acuerdos comerciales:** Ecuador cuenta con acuerdos comerciales a nivel internacional con varios países como lo son: Cuba, México,

MERCOSUR, Chile, Guatemala, La Unión Europea, Nicaragua, El Salvador, EFTA y el Reino Unido. Según el Acuerdo de Facilitación del Comercio (AFC) ya se contempla que se ha aplicado el 75% logrando de esta manera poder mejorar la competitividad en ciertos sectores que son importantes para la producción del país, así como también diversificar las exportaciones, adicionalmente busca generar una mayor participación de las MiPymes en el comercio internacional (Ministerio de Producción, s.f.). Si bien Novaprint no adquiere su materia prima en el extranjero si lo hacen sus proveedores por lo cual es un factor que afectaría indirectamente.

- **Legislación Nacional:** Dentro de la Legislación Nacional existen leyes, acuerdos y decretos que deben ser cumplidas por las PYMES, la principal es la Constitución del Ecuador, también se encuentra el Código del trabajo donde se especifican normas que regulan las condiciones de trabajo. Además de ello se encuentra la Ley de Registro único de Contribuyentes, Código de comercio, y las leyes y normas municipales, etc. Este tipo de leyes si bien son necesarias, en algunas ocasiones puede llegar a ser perjudicial si se crean leyes que afecten la economía de las pequeñas empresas que no cuentan con un capital que les permita cumplir con todas las legislaciones sin que exista una afectación dentro de la organización.
- **Programas de estado:** El plan del gobierno actual está enfocado en tres ejes tanto: social, económico, institucional. En el eje económico uno de los objetivos es desarrollar una economía libre, competitiva y solidaria. (CREO 21, 2021). Añadiendo también que se promovieron varios planes de reactivación económica tras la pandemia sufrida por el COVID 19 y que afectó en gran medida a las pequeñas empresas del Ecuador.

- **Estabilidad política:** En Latinoamérica incluyendo Ecuador los negocios se debe enfrentar a un gran número de desafíos como lo vienen siendo: falta de confianza política, económica, inestabilidad política y la corrupción. (Coba, 2021)

La estabilidad política en el Ecuador ha sido muy cambiante y el riesgo que tienen las empresas es que las decisiones políticas afectan la regulación de los mercados. La emergencia sanitaria por COVID 19 trajo consigo una gran inestabilidad afectando principalmente la economía de las empresas ecuatorianas, además de ello hay que sumar los casos de corrupción que se han venido presentando y la inestabilidad política debido a la constante pugna de poder que existe entre el Gobierno y la Asamblea Nacional.

3.6.1.2 Factores económicos

- **Inflación:** Este factor es muy importante tomarlo en cuenta de manera interna como empresa, si bien no es algo que se pueda controlar se debe estar preparado para posibles cambios. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el mes de marzo del año 2022 la inflación aumentó a un 2,64% como se puede notar en la figura 3.



Figura 3 Evolución histórica de la inflación en el Ecuador

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2022

El incremento de la inflación a nivel nacional causa graves problemas económicos debido a que los precios de la materia prima suben y por ende las empresas ven afectadas las ganancias y la rentabilidad de la empresa, principalmente si no se cuenta con un análisis de los precios de los productos que se ofertan y no se encuentran ajustados a la realidad económica por la que atraviesa el país.

- **Cambios repentinos en impuestos:** Es un riesgo para las empresas que surjan nuevos impuestos que afecten su economía, el problema de estos nuevos impuestos es que en ocasiones no son desarrollados de la manera correcta. Un claro ejemplo de los cambios repentinos que se pueden dar en los impuestos fue cuando entró en vigor el impuesto a la Renta del 2% para microempresas, el cual consistía en pagar el 2% de los ingresos obtenidos anualmente sin importar si hayan existido pérdidas, lo cual afectaba directamente a microempresarios. La creación de este impuesto causó grandes preocupaciones e incertidumbre debido que entró a vigencia a pesar de que luego se buscaba la manera de que fuese eliminado.
- **Tendencia de la demanda local:** La tendencia de la demanda local es favorable para la empresa debido a que por los productos que se ofrecen tiene gran acogida para varios mercados tales como: pequeños empresarios, personas independientes hasta grandes empresas
- **Crecimiento de la industria gráfica:** Dentro de la provincia de Imbabura según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020) existían una cantidad de 42 empresas dedicadas a la industria gráfica encontrándose el 40.48% de empresas en la ciudad de Ibarra, lo que quiere decir que es la ciudad donde mayor número de competidores directos existen.

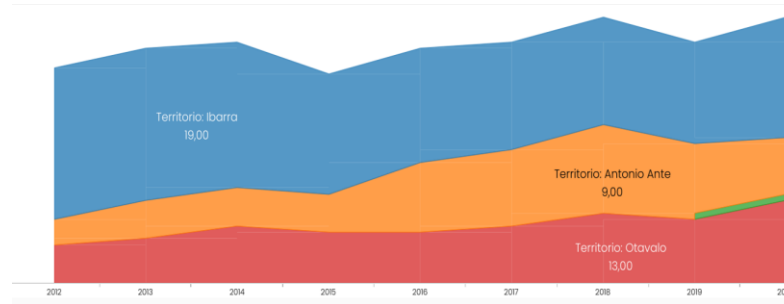


Figura 4 Número de empresas dedicadas a actividades de impresión en la provincia de Imbabura

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2020

Debido a la pandemia de COVID 19 varias empresas principalmente las más pequeñas tuvieron que cerrar, es por ello que en 2019 se observa que el número de empresas disminuye, pero en el año 2020 han venido de nuevo recuperándose económicamente y aumentando el número de establecimientos dedicados a la industria gráfica.

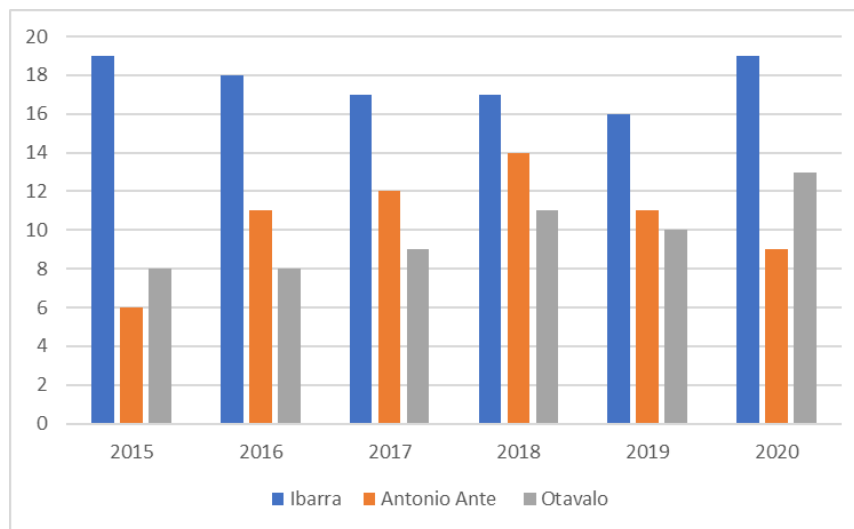


Figura 5 Histórico de empresas que realizan actividades de impresión en la provincia de Imbabura

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2020

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.6.1.3 Factores sociales

- **Evolución de los usuarios:** Las nuevas generaciones tienen un concepto diferente a la hora de adquirir nuevos productos o servicios, es decir que habrá productos que van a ser considerados obsoletos y no serán consumidos de igual manera que se lo hacía anteriormente. A pesar de que hoy en día la publicidad y los métodos de marketing que aplican las empresas son cada vez más exigentes y las personas le toman suma importancia a la hora de adquirir un producto o servicio existe un apoyo masivo a la publicidad digital más que a la impresa lo que puede generar un factor negativo para la industria gráfica o una oportunidad de mejora.

Como se puede notar en la figura 6 la inversión publicitaria en medios digitales en el Ecuador ha ido en aumento y va a continuar de esa manera.

Formato / Medio	Inversión (Millones de USD)	Crecimiento comparado con 2020
Redes Sociales	104	17,1%
Búsqueda	62	22,1%
Display	93	17,4%
Video	86	48,9%
Clasificados	14	4%
TOTAL	359	21,9%

Figura 6 Crecimiento y tendencias de inversión publicitaria en medios digitales en Ecuador 2021

Fuente: Mentinno en base a información de Estadística digital Media Report Julio 2021

- **Imagen corporativa:** “La necesidad de las empresas de generar valor y ser competitivos es cada vez mayor, es menester contar con una imagen corporativa sólida que genere un vínculo favorable y a la vez sea definitivo al momento de la elección de compra”. (Ramos Parroñán & Valle Palomino , 2020). Contar con una buena imagen corporativa es muy importante para todo tipo de empresas desde las más pequeñas hasta las más grandes esto debido a que es la percepción que tienen los clientes

referente a la empresa, esto ayudará en varios factores tales como: que la empresa se encuentre constantemente a la mira del consumidor y que se genere un valor agregado para el público.

3.6.1.4 Factores tecnológicos

- **Crecimiento del desarrollo tecnológico:** El desarrollo tecnológico cada vez toma más importancia en las industrias del mundo. Según un artículo publicado por Coba (2021) Ecuador tuvo un escalón de ocho posiciones entre los años 2020 y 2021 en lo que respecta al Índice Mundial de Innovación ubicándose en el puesto 91 a nivel mundial. Esto refleja que las empresas ecuatorianas buscan estar a la vanguardia de nuevas tecnologías que les permita mejorar y prestar un buen servicio a los consumidores.
- **Acceso a nuevas tecnologías:** La búsqueda por utilizar nuevas tecnologías por parte de las Pymes es cada vez mayor y más aun con la aparición de la pandemia de COVID 19, si bien la parte económica es un factor que influye de manera negativa para adquirir estas tecnologías las pequeñas empresas hacen el esfuerzo de conseguirlas para lograr crear una ventaja competitiva.

Actualmente nueve de cada diez pymes que son parte de empresas ecuatorianas se encuentra invirtiendo en su desarrollo tecnológico. Así fue señalado por un estudio realizado por Microsoft denominado “Impacto del Covid-19 en pymes: aceleración digital y cambio de paradigma” (Coba,2022)

- **Inversión en equipos modernos:** Dependiendo de los servicios que se vayan a proporcionar la inversión resultará ser más baja o más alta pero en el caso de la industria gráfica esta necesita de varios equipos que proporcionen la mejor calidad en el producto terminado lo que conlleva a tener una inversión alta debido a que no solo

se considera los costos de adquisición de las máquinas sino que también los costes de mantenimiento, el material a utilizar, otro tipo de equipos y esto suma a la inversión. Sin contar con el hecho de que no se están colocando otro tipo de costos como de instalaciones y permisos de funcionamiento. En Ecuador la inversión en tecnología se ve cada vez más favorable como se muestra en la figura 7 el 40% de las pymes invierte constantemente en tecnología.

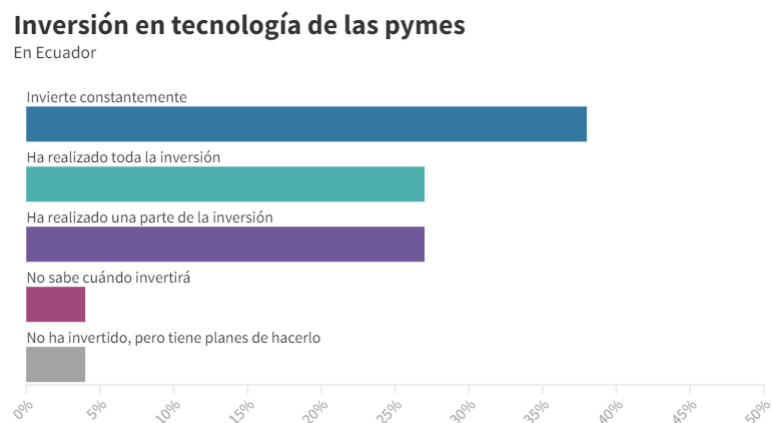


Figura 7 Inversión en tecnología de las pymes

Fuente: PRIMICIAS (2022)

- **Nuevas técnicas y tecnologías:** Hoy en día los procesos productivos van de la mano con las tecnologías digitales debido a que estos han logrado tener un gran impacto en los modelos de producción, de consumo y negocio enfocándose principalmente en mejorar la calidad de los procesos y productos y el servicio al cliente.

Dentro de la industria gráfica existen nuevas técnicas de imprenta para mejorar calidad entre las cuales se encuentran: Impresión digital, impresión offset, Flexografía, impresión tipográfica, impresión 3D, etc.

Con respecto al servicio al cliente, cada vez es mayor el uso de técnicas de venta digitales para agilizar el proceso de ventas, lamentablemente Ecuador es un país que a

diferencia de otros en Latinoamérica se encuentra rezagado como se puede notar a continuación.

	Porcentaje de empresas que tienen sitio web	Porcentaje de empresas que han desplegado canales de venta digitales
Argentina	63,60 %	18,52 %
Brasil	59,52 %	22,00 %
Chile	78,80 %	10,60 %
Colombia	67,21 %	38,00 %
Ecuador	---	9,20 %
México	49,79 %	8,68 %
Perú	---	7,20 %
Uruguay	52,75 %	35,41 %

Figura 8 Digitalización de canales de venta

Fuente: Tomado de Digitalización de canales de distribución, de Observatorio CAF del Ecosistema Digital, 2020

3.6.1.5 Factores ecológicos

- **Reducción del uso de papel:** “A partir del 21 de marzo del 2012, el Servicio de Rentas Internas emitió una resolución en la cual se autoriza y obliga a ciertas empresas tanto públicas como privadas, a emitir Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios electrónicos”. (Chavarría Hernández, Zamora Morocho, & Junco Avellan , 2017, pág. 1) Este factor afecta directamente a Novaprint debido a que uno de los servicios que brinda es la impresión de facturas por lo cual con esta resolución este servicio ya no cuenta con la misma acogida que lo hacía con anterioridad.

Además de ello gracias a la publicidad digital y a que empresas buscan desarrollar programas de sostenibilidad uno de sus objetivos es reducir el consumo de papel y buscar nuevas alternativas modernas para promocionar sus productos, es allí donde la publicidad digital ha venido tomando mucha importancia.

- **Políticas medioambientales:** Es un factor que promueve a que las empresas sean más sostenibles y utilicen de manera adecuada sus recursos con el fin de preservar el ambiente. Ecuador cuenta con normas, leyes y códigos que están destinados a la

garantía del medio ambiente y defensa de los derechos de la naturaleza, entre ellos se encuentran los dos más importantes: la Ley de Gestión Ambiental y el Código Orgánico del Ambiente.

- **Reciclaje:** En los últimos años la economía circular ha venido teniendo una mayor acogida por parte de grandes y pequeñas empresas. “Para el año 2017 alrededor de 626.000 toneladas de residuos (entre cartón, chatarra, papel, plástico y vidrio) fueron reutilizados” (Garabiza, Prudente , & Quinde , 2021) y además de ello en el Ecuador se han tomado medidas que promuevan el reciclaje por ejemplo el Seminario Internacional de Economía circular que se llevó a cabo en el año 2019 en donde buscaba informar al sector público y privado sobre el cambio de un modelo de producción lineal a uno en donde se aplique la economía circular.

Por lo tanto, se debe fomentar una cultura sostenible en donde se busque reducir la mayor cantidad de desperdicios y que esos desperdicios que en el caso de la empresa Novaprint viene siendo el papel cuenten con planes de reciclaje.

3.6.1.6 Factores legales

- **Ley de seguridad laboral:** Dentro del Ecuador existen varias leyes, decretos y códigos que buscan mejorar las condiciones de los trabajadores y que sean espacios seguros. En este caso se cuenta con la Constitución de la República y el Decreto Ejecutivo 2393 que son los más importantes. Si bien Novaprint al contar con apenas diez trabajadores las normas de seguridad no son tan rígidas es fundamental que se cuenten con conocimientos básicos en Seguridad y Salud laboral.
- **Estabilidad laboral:** Hoy en día una de las luchas de la sociedad es contar con empleos fijos que les den estabilidad, pero la realidad es que apenas el 40,6% de la población ecuatoriana cuenta con un empleo adecuado como lo muestra la figura 9.

Lamentablemente las pequeñas empresas a pesar de que son una gran fuente de empleo no consideran conveniente tener contratos a largo plazo ya que conlleva un gran costo debido a todas las regulaciones con las que se debe contar según el Código de Trabajo y optan mejor por realizar contratos cortos dependiendo de sus necesidades productivas.

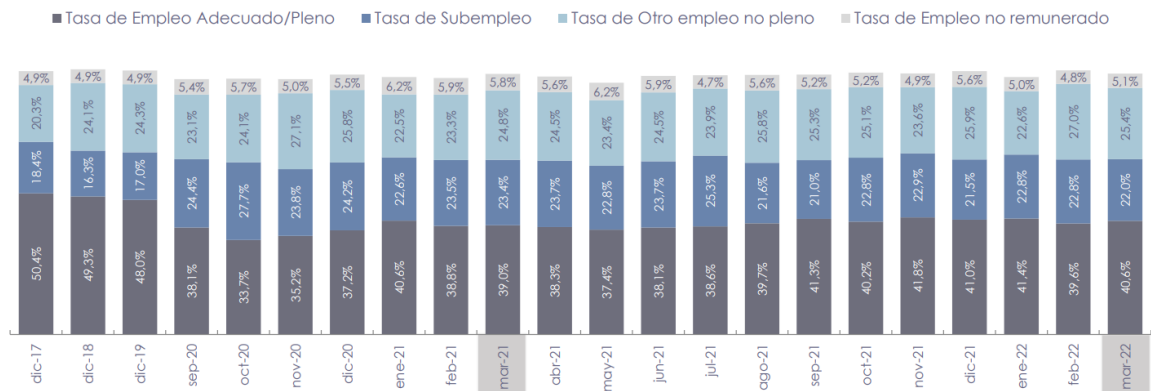


Figura 9 Población ocupada según condición de actividad en el área urbana

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2022

- **Ley de defensa del consumidor:** Esta ley busca que el consumidor logre obtener un producto o servicio de calidad en base a los estándares que la empresa le ofrece, en este caso se la puede considerar como una oportunidad para mejorar el servicio al cliente y la calidad que se ofrece.

3.6.2 Análisis externo del micro entorno

3.6.2.1 Poder de negociación de los clientes

- **Capacidad de buscar otros proveedores:** Dentro del área de la ciudad de Ibarra los clientes tienen un poder de negociación mediano ya que existen una gran cantidad de microempresas que prestan el servicio de imprenta, por lo cual los clientes pueden

escoger entre estas varias opciones, pero se toma en cuenta que no todas cuentan con la misma cantidad de servicios por lo cual se reduciría las opciones para los clientes.

- ***Nuevas Exigencias:*** La nueva sociedad cada vez es más exigente con que las empresas cuenten con una buena publicidad que logre crear un buen impacto y sea llamativo para los posibles clientes, por lo cual buscan que la forma en la que se publicita su producto o servicio tenga el mejor diseño y calidad. Es por ello que hoy las empresas de la industria gráfica tienen nuevos retos de diseño y calidad.

3.6.2.2 Poder de negociación de los proveedores

- ***Número de proveedores:*** Como toda empresa Novaprint busca los mejores proveedores encargado de proporcionar materias primas de calidad al menor costo posible, por lo tanto, no cuenta con gran variedad de proveedores. Dentro de los proveedores que han sido escogidos por la empresa dan un total de seis, todos encontrándose a nivel nacional y en las principales ciudades del Ecuador tales como: Quito, Guayaquil y Cuenca.
- ***Variedad de materias primas como producto sustituto:*** La principal materia prima dentro de una empresa dedicada a la imprenta es el papel y sus derivados por lo cual no se cuenta con una variedad de productos que puedan servir como sustituto para esta materia prima, esto conlleva a que los proveedores tengan un gran poder de negociación, además de ello otro tipo de materia prima viene relacionado con las impresiones 3D una técnica que a pesar de que ha ganado bastante popularidad en los últimos años aun los proveedores son escasos.
- ***Relevancia en la fijación de precios:*** Los precios dentro de la materia prima debido a la pandemia han tenido un aumento de su precio. Según la encuesta realizada al gerente de la empresa Novaprint la materia prima ha tenido un incremento de aproximadamente el 20 % lo que ha llevado a aumentar el costo en la adquisición de las mismas.

3.6.2.3 Amenaza de nuevos competidores

- **Lealtad por parte de los clientes:** Novaprint maneja clientes desde los más pequeños que pueden ser personas naturales y que lo único que buscan en un solo trabajo hasta grandes empresas que adquieren una gran cantidad de productos y que están constantemente trabajando en conjunto con la empresa. Entre sus clientes fijos y que tienen mayor impacto se encuentra tres ubicados en la ciudad de Ibarra los cuales son: Ingenio Azucarero, La Plaza Shopping y Mutualista Imbabura.
- **Nivel de inversión para entrar en el sector:** El nivel de inversión para entrar como una empresa en la industria gráfica depende de los productos que se vayan a ofertar, pero la mayoría de empresas para tener un buen impacto en el mercado deben estar a la altura de la competencia, por lo tanto, el nivel de inversión en maquinaria es bastante alto ya que hoy en día los equipos encargados de la impresión son cada vez más desarrollados y automatizados lo que impacta en el precio de adquisición.
- **Experiencia en el sector:** Novaprint cuenta con una gran experiencia en el sector gráfico empezando sus actividades en el 2003 con la realización de libretas y otros derivados y con una experiencia de trece años en el sector de diseño y creación de productos publicitarios. Por lo cual se puede notar que la experiencia con la que se maneja es bastante alta y por lo tanto causa una gran confianza dentro de los clientes adquiridos y los potenciales clientes.

3.6.2.4 Amenaza de nuevos productos

- **Aceptación de los nuevos productos que surgen como sustituto:** Dentro de la industria gráfica se pueden considerar varios productos como sustitutos y que han tenido una gran acogida. Entre los productos sustitutos se encuentran: Fotocopiadoras ya que es una manera bastante rápida de reproducir una gran cantidad de documentos de manera

sencilla y que no se necesita de un gran diseño; La publicidad digital también puede ser considerado como un producto sustituto, si bien no es algo tangible muchas compañías por el cambio en los usuarios prefieren ya no gastar en publicidad impresa ya que les resulta más costoso. Hoy con el surgimiento de programas como Power Point, Publisher, Corel Draw, Adobe Ilustrador, etc., la publicidad genera mayor impacto dentro de las nuevas generaciones.

Además, entre otros de productos o servicios que pueden ser considerados como sustitutos es la publicidad radial y de prensa ya que lo que evitan es que las compañías tengan la necesidad de imprimir grandes volúmenes de publicidad escrita o el desarrollo de afiches y folletos, además que pueden llegar a una gran variedad de personas y son de fácil acceso para los usuarios.

- **Número de productos sustitutos:** Como se puede notar en el apartado anterior los productos sustitutos tienen un poder medio dentro de la empresa, lo que quiere decir que si existe cierta variedad en productos sustitutos que pongan en riesgo a los productos que oferta la industria gráfica tradicional.

3.6.2.5 Rivalidad entre competidores

- **Cantidad de competidores en el sector:** En la ciudad de Ibarra que es donde la mayor parte de los clientes de Novaprint se encuentran existe una gran cantidad de empresas que se dedican a ofertar productos relacionados al sector gráfico, esto conlleva un inconveniente ya que la ciudad es pequeña.

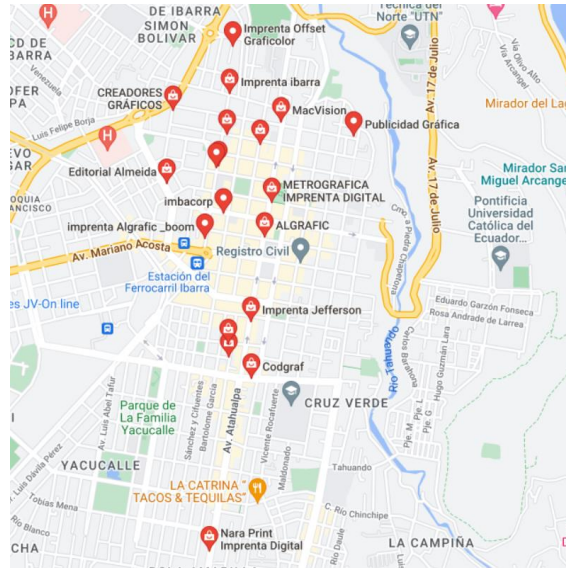


Figura 10 Empresas dedicadas a la imprenta en la ciudad de Ibarra

Fuente: Google Maps 2022

Como se puede apreciar en la imagen 10 la mayor parte de las empresas están ubicadas de manera estratégica en la parte central de la ciudad por lo que resulta más fácil para los potenciales clientes ir a adquirir un producto o servicio a cualquiera de estas.

- **Tamaño de los competidores existentes:** Dentro de la provincia de Imbabura solo existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la imprenta. Novaprint por la cantidad de trabajadores rotativos que maneja y la cantidad de ventas se la puede considerar un competidor bastante alto y quiénes serían sus competidores directos por los productos que ofertan serían: Mac Visión, Imprenta Offset Graficolor y Creadores Gráficos.
- **Diferencia en los productos y servicios ofertados:** Para que una empresa dentro del sector gráfico se pueda diferenciar del resto va a depender de la cantidad de equipos y tecnología actualizada con la que cuente, en este caso en Ibarra las imprentas se encargan de promocionar todo tipo de impresiones de publicidad, pero en productos que conlleva a tener mayor tecnología como lo son las impresiones 3D y los rótulos el porcentaje de empresas que realizan estos trabajos disminuyen. Esto es una fortaleza

que tiene Novaprint ya que presta una gran cantidad de servicios y en donde más destaca a diferencia del resto es en el diseño y creación de rótulos publicitarios que han sido adquiridos desde pequeñas empresas hasta empresas o instituciones con más renombre dentro de la provincia de Imbabura.

3.7 ANÁLISIS DE LA MATRIZ PESTEL

El diagrama PESTEL nos permite conocer los factores externos de nuestra organización para lograr determinar las oportunidades y amenazas.

Para realizar el análisis se determinó cuatro variables las cuales vienen siendo: Posible evolución que indica si el factor decrece, se mantiene o incrementa en un futuro próximo; Posible impacto que evalúa el impacto que generaría si ocurriese el factor y está determinado entre un 0% si no existe impacto hasta el 100% si el impacto que genera es alto; Posibilidad de que ocurra, como su nombre lo indica es la posibilidad de que suceda el factor, para esta variable se ha tomado un valor de 0 siendo nula la posibilidad de ocurrencia hasta 1 que significa la posibilidad es del 100%. El último factor es la importancia, para lo cual se realiza una multiplicación entre el posible impacto y la posibilidad de que ocurra.

Una vez conocido la importancia de cada factor se determina las oportunidades y amenazas de la empresa.

Tabla 9 Matriz PESTEL

Factor	Detalle	Posible evolución	Posible impacto	Posibilidad de que ocurra	Importancia	Oportunidad o amenaza
Políticos	Surgimiento de nuevos tratados comerciales	Incrementa	75	0,75	56,25	Oportunidad
	Legislación nacional	Mantiene	75	0,25	18,75	Amenaza
	Programas de estado	Incrementa	50	0,75	37,5	Oportunidad
	Estabilidad política	Incrementa	50	0,5	25	Amenaza
	Total, de la posibilidad e importancia				2,25	137,5
Económicos	Inflación	Incrementa	75	0,8	60	Amenaza
	Cambios repentinos en los impuestos	Incrementa	50	0,6	30	Amenaza
	Tendencia de la demanda local	Incrementa	80	0,5	40	Oportunidad
	Crecimiento de la industria gráfica	Incrementa	40	0,5	20	Amenaza
	Total, de la posibilidad e importancia				2,4	150
Social	Evolución de los usuarios	Incrementa	75	0,9	67,5	Oportunidad
	Imagen corporativa	Incrementa	75	0,8	60	Oportunidad
	Total, de la posibilidad e importancia				1,7	127,5
Tecnológicos	Crecimiento del desarrollo tecnológico	Incrementa	50	0,8	40	Oportunidad
	Acceso a nuevas tecnologías	Incrementa	50	0,8	40	Oportunidad
	Inversión en equipos modernos	Incrementa	100	0,7	70	Amenaza
	Nuevas técnicas y tecnologías	Incrementa	60	0,75	45	Oportunidad
	Total, de la posibilidad e importancia				3,05	195
Ecológicos	Reducción del uso de papel	Incrementa	80	0,6	48	Amenaza
	Políticas medio ambientales	Incrementa	60	0,5	30	Amenaza
	Reciclaje	Incrementa	40	0,5	20	Oportunidad
	Total, de la posibilidad e importancia				1,6	98
Legales	Ley de seguridad laboral	Mantiene	50	0,5	25	Amenaza
	Estabilidad laboral	Mantiene	50	0,5	25	Amenaza
	Ley de defensa del consumidor	Incrementa	50	0,5	25	Amenaza
	Total, de la posibilidad e importancia				1,5	75

Elaborado por: Evelin Sarmiento

En la figura 11 se muestra el gráfico radial donde se puede dar a notar que los factores externos que más afectan a la organización son los económicos, sociales, y tecnológicos siendo el primero el que más impacto negativo le genera a la empresa y los factores tecnológicos los que más impacto positivo generan.

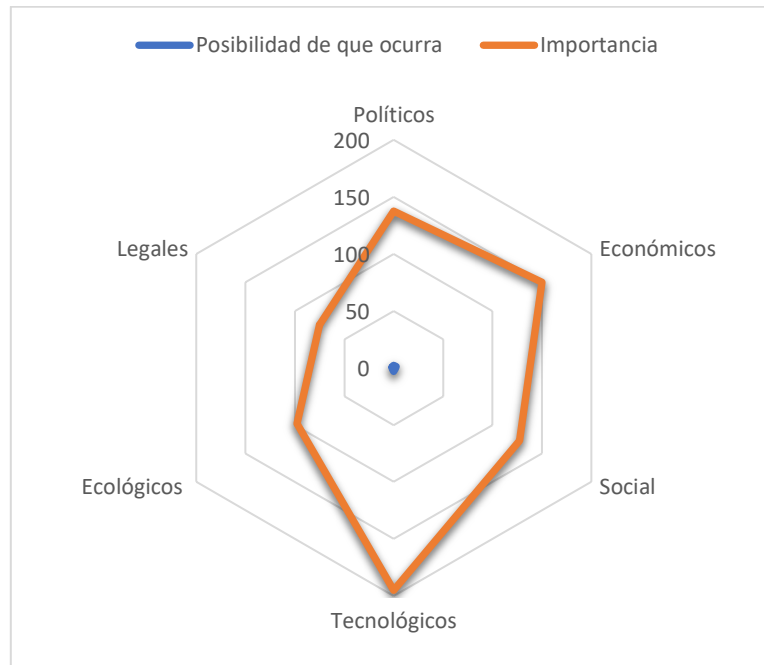


Figura 11 Gráfico radial de los factores externos de la organización

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.8 MATRIZ FODA

En la matriz FODA se podrá reconocer cuáles son los factores internos y externos de la organización que más impacto le generan tanto positivamente como negativamente.

Tabla 10 Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Invierte en nuevos equipos y se mantiene actualizado en el surgimiento de nuevas tecnologías	O1	Creación de nuevas tecnologías y técnicas de publicidad
F2	Cuenta con una gran variedad de productos ofertados que van desde impresiones pequeñas hasta el diseño y creación de rótulos publicitarios	O2	Evolución de la sociedad donde la tendencia se centra en la adquisición de productos publicitarios
F3	Los clientes tienen una gran confianza por la experiencia que tiene la empresa en el mercado	O3	Programas de estado para incentivar el desarrollo de las pequeñas empresas
F4	Maneja una buena comunicación con los clientes lo que conlleva a que tengan una buena relación	O4	Surgimiento de nuevos acuerdos comerciales
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	El personal no se encuentra en constante capacitación	A1	Reducción del consumo de papel debido a políticas ambientales
D2	No existen controles de calidad documentados de los productos que se comercializan	A2	Sustitución de la publicidad impresa por publicidad digital
D3	Todos los procesos son realizados de manera empírica	A3	Elevación de la inflación
D4	El 70% de los trabajadores no tienen puestos fijos lo que conlleva a que se encuentren rotando constantemente	A4	Crecimiento de la inversión de los equipos y maquinarias de imprenta

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.8.1 Posicionamiento estratégico

En la figura 12 y 13 se muestra el análisis del FODA, para ello se tomaron las siguientes consideraciones de evaluación.

- Fortalezas: Muy fuerte (MF); Fuerte (F); Medio (M)
- Debilidades: Muy débil (MD); Débil (D); Medio (M)
- Oportunidades: Muy fuerte (MF); Fuerte (F); Medio (M), Débil (D).
- Amenazas: Muy fuerte (MF); Fuerte (F); Medio (M), Débil (D).

Nova Print		Análisis de la SITUACIÓN INTERNA		2022	
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F	1 Invierte en nuevos equipos y se mantiene actualizado en el surgimiento de nuevas tecnologías	MF	20%	[Barra de valoración]	
	2 Cuenta con una gran variedad de productos ofertados que van desde impresiones pequeñas hasta el diseño y creación de rótulos publicitarios	F	20%	[Barra de valoración]	
	3 Los clientes tienen una gran confianza por la experiencia que tiene la empresa en el mercado	F	10%	[Barra de valoración]	
	4 Maneja una buena comunicación con los clientes lo que conlleva a que tengan una buena relación	M	6%	[Barra de valoración]	
D	1 El personal no se encuentra en constante capacitación	MD	15%	[Barra de valoración]	
	2 No existen controles de calidad documentados de los productos que se	D	10%	[Barra de valoración]	
	3 Todos los procesos son realizados de manera empírica	M	10%	[Barra de valoración]	
	4 El 70% de los trabajadores no tienen puestos fijos lo que conlleva a que se encuentren rotando constantemente	D	9%	[Barra de valoración]	

Figura 12 Análisis de las Situación interna Novaprint

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES por los factores críticos	1 Creación de nuevas tecnologías y técnicas de publicidad	M	16%	
	2 Evolución de la sociedad donde la tendencia se centra en la adquisición de productos	F	20%	
	3 Programas de estado para incentivar el desarrollo de las pequeñas empresas	M	16%	
	4 Surgimiento de nuevos acuerdos comerciales	D	6%	
A AMENAZAS por los factores críticos	1 Reducción del consumo de papel debido a políticas ambientales	M	10%	
	2 Sustitución de la publicidad impresa por publicidad digital	F	16%	
	3 Elevación de la inflación	M	10%	
	4 Crecimiento de la inversión de los equipos y maquinarias de imprenta	D	6%	

Figura 13 Análisis de la situación externa Novaprint

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Una vez catalogado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas según su posición nos da como resultado que Novaprint tiene una posición fuerte en los factores internos pero débil en los factores externos, lo cual está plasmado en la figura 14.

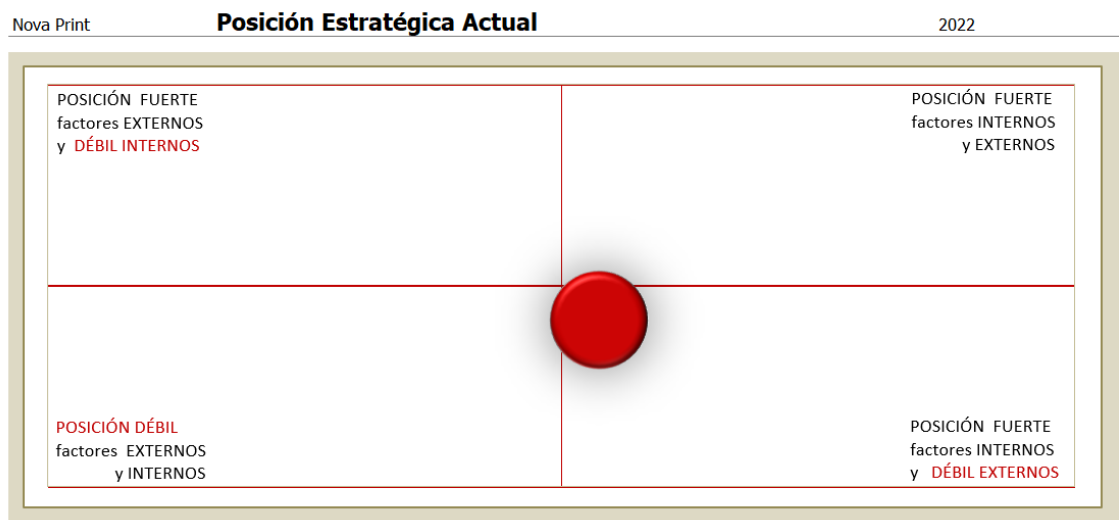


Figura 14 Posición estratégica de Novaprint

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.9 MATRIZ CAME

El análisis CAME nos permite corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades, y está constituida por:

- Estrategias ofensivas: Contempla la unión de las fortalezas de la organización más las oportunidades
- Estrategias defensivas: Contempla la unión de las fortalezas de la organización más las amenazas.
- Estrategias de reorientación: Contempla la unión de las debilidades de la organización más las oportunidades.
- Estrategias de supervivencia: Contempla la unión de las debilidades de la organización más las amenazas.

Tabla 11 Matriz CAME

Estrategias Ofensivas		Estrategias defensivas	
F1O1	Invertir en capacitaciones de manejo de nuevas técnicas y tecnologías de imprenta.	F2A1	Desarrollar planes de marketing donde se muestre la calidad del producto que se oferta.
F2O2	Realizar estudio de mercado que permitan conocer las nuevas tendencias en el área gráfica.	F1A4	Crear planes de mantenimiento preventivo para prolongar la vida útil de las máquinas.
F4O4	Desarrollar planes de mercado para llegar a nuevos mercados.	F2A3	Enfocarse en los productos que más peso le generan a la empresa.
Estrategias de reorientación		Estrategias de supervivencia	

D1O1	Invertir en capacitaciones del talento humano con respecto al manejo de técnicas de imprenta.	D2A2	Crear nuevos servicios enfocados en la publicidad digital para captar la atención de posibles nuevos clientes.
D2O1	Mejorar la cultura organizacional mediante el uso de información documentada que le permita gestionar los procesos de la empresa.	D3A3	Establecer una gestión por procesos que permita reducir los residuos generados, los reprocesos y equivocaciones por mala gestión.
D3O2	Diseñar planes de calidad que permitan estandarizar los procesos, con el fin de que la calidad del producto final no se vea alterada.	D1A4	Verificar que el talento humano tengas las competencias para poder manipular los equipos y maquinaria.

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.10 DESARROLLO DEL CHECK LIST TOMADO DE LA NORMA ISO 9001:2015

Para lograr realizar el diagnóstico en el que se encuentra la empresa según los parámetros proporcionados por la Norma ISO 9001:2015 se aplicó un check list en donde se detalla cada requisito que exige la norma en cada capítulo (Anexo 1).

Se aplicaron cuatro criterios y cada uno de esos criterios de le dio una valoración cuantitativa con su respectiva letra de identificación tal cual se lo muestra en la tabla 12.

Tabla 12 Criterios de evaluación del check list Norma ISO 9001:2015

Criterio	Detalle	Peso
Cumple totalmente (A)	Se encuentra documentado y aplicado	10
Cumple parcialmente (B)	Se encuentra documentado, pero no se aplica	5
Cumple deficientemente (C)	Es aplicado por la organización, pero no se encuentra documentado	3
No cumple (D)	No se encuentra documentado ni es aplicado	0

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.11 Análisis del check list de la Norma ISO 9001:2015

Para poder realizar este análisis se tomó en cuenta los requisitos proporcionados por la Norma ISO 9001:2015 y por medio de gráficos estadísticos se procedió a calcular los porcentajes de cumplimientos de los diferentes capítulos con los que cuenta la norma.

- **Capítulo 4: Contexto de la organización**

En el capítulo cuatro de la Norma que comprende al “Contexto de la organización” se puede evidenciar que Novaprint cumple totalmente con apenas el 6% de los requisitos que exige la norma y no cumple con el 63%. Como se puede notar es un porcentaje bastante bajo esto debido a que no se encuentra estructurada una misión, visión, objetivos empresariales, matriz de partes interesadas y el análisis interno y externo de la organización. Por tanto, es fundamental que el diseño cuente con todos estos puntos.

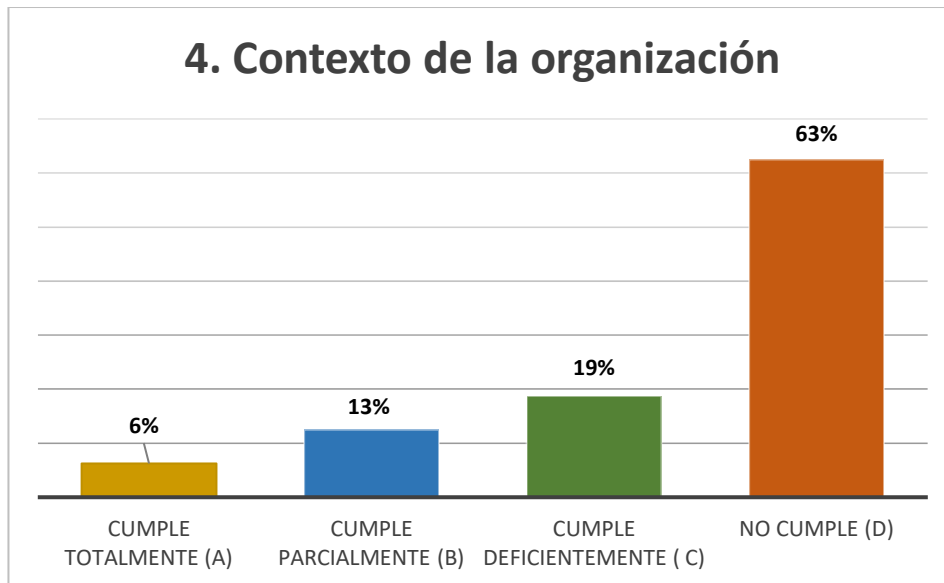


Figura 15 Porcentaje de cumplimiento del apartado 4 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 5: Liderazgo**

En el capítulo cinco de la Norma que corresponde a “Liderazgo” la empresa Novaprint cumple totalmente con el 26,7% de lo que estipula la Norma ISO 900:2015 y no cumple con el 40%. Las razones principales por el cual el porcentaje de cumplimiento es bajo es debido a que como empresa si están enfocados en satisfacer al cliente y se demuestra liderazgo y compromiso por parte del gerente de la empresa, pero no cuentan con una política de calidad y no están establecidas las funciones y roles de los puestos de trabajo, por lo cual no existe una directriz que guía a los trabajadores en sus labores diarios.

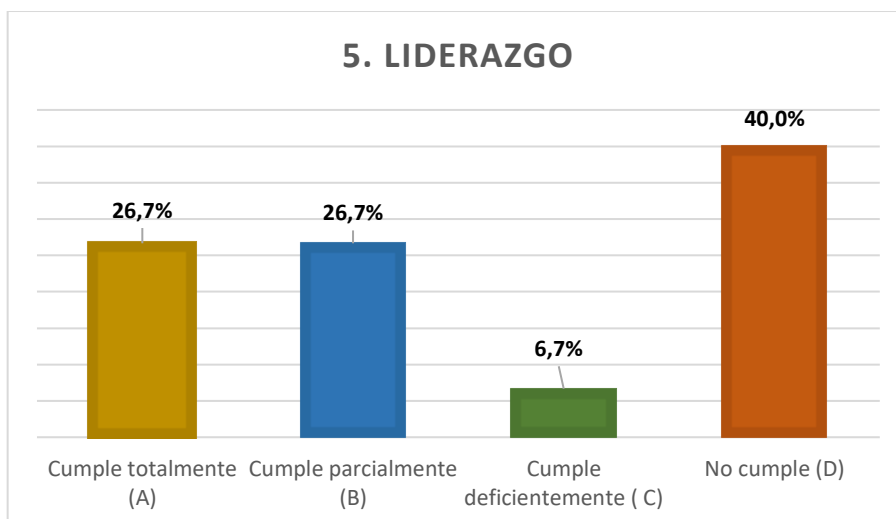


Figura 16 Porcentaje de cumplimiento del apartado 5 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 6: Planificación**

En la figura 17 se puede observar el porcentaje de cumplimiento en el apartado seis que corresponde a “Planificación” es del 0%. Esto se lo relaciona al hecho de que como empresa no se han evaluado los riesgos y oportunidades además de ello no cuenta con objetivos de calidad y su debida planificación que oriente al cumplimiento de los objetivos.

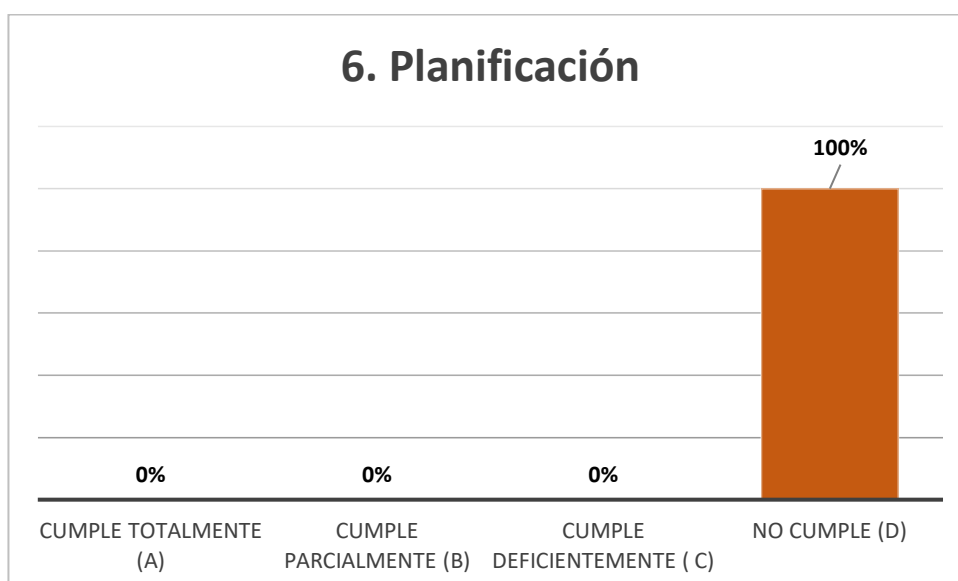


Figura 17 Porcentaje de cumplimiento del apartado 6 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 7: Apoyo**

En la figura 18 se muestra la evaluación del capítulo siete correspondiente a “Apoyo” en donde se puede evidenciar que el porcentaje de cumplimiento es del 27% y el porcentaje que la empresa no logra cumplir es del 55%.

El factor que más afecta el no cumplimiento por parte de la empresa es que no se cuenta con información documentada al momento de realizar todos sus procesos de manera empírica.

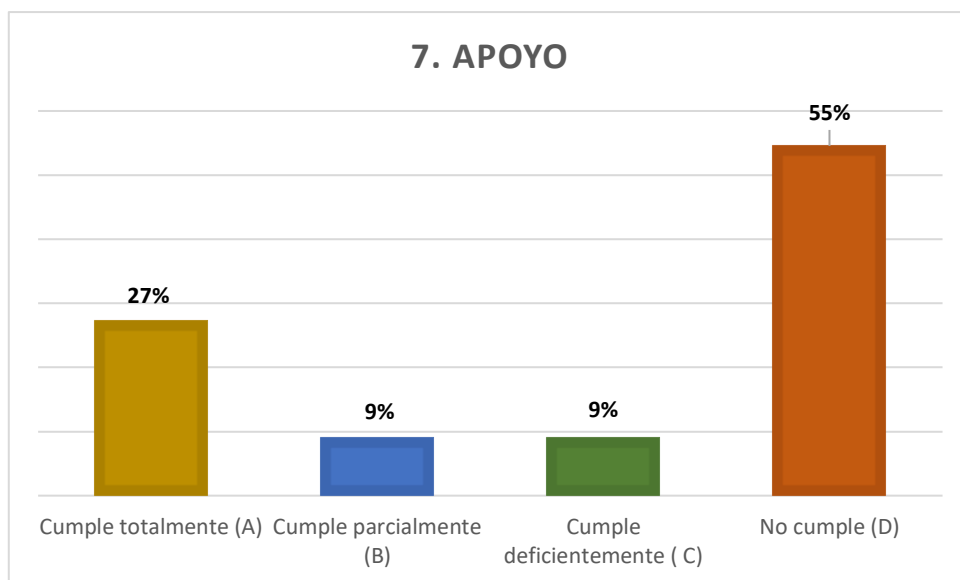


Figura 18 Porcentaje de cumplimiento del apartado 7 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 8: Operaciones**

En la figura 19 se muestra que el porcentaje de cumplimiento del capítulo ocho correspondiente a “Operación” es del 23% y no cumple con el 16%. Las fortalezas en este apartado es que la empresa es consciente del trabajo que realizan por lo cual están preparados al momento de que un cliente realiza un pedido y de igual manera cuenta con la infraestructura adecuada para poder lograr la calidad requerida, pero el inconveniente en este apartado es que

no maneja información documentada de los procesos con los que cuenta ni tampoco de los controles y revisiones de los mismos.

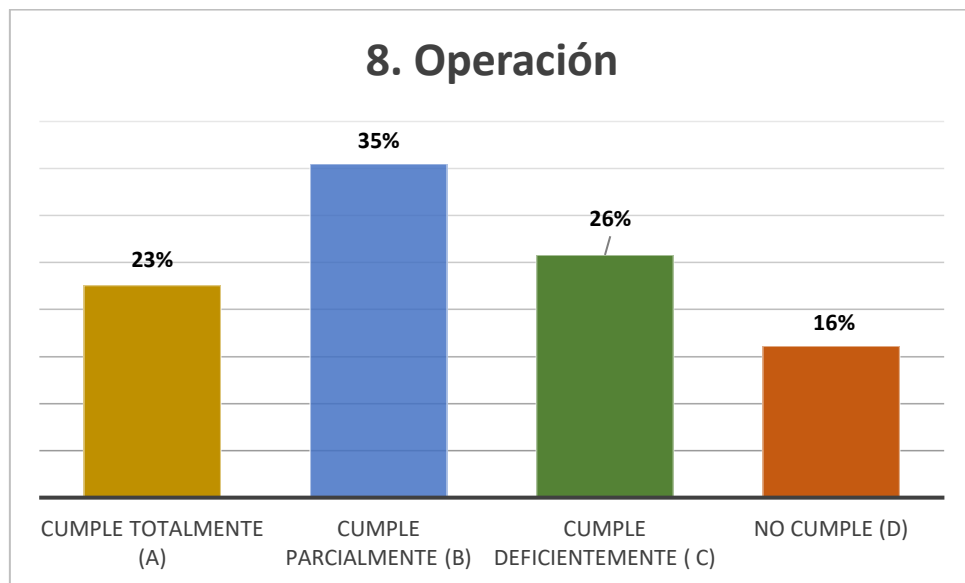


Figura 19 Porcentaje de cumplimiento del apartado 8 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 9: Evaluación del desempeño**

En la figura 20 se muestra la evaluación del punto nueve de la norma correspondiente a "Evaluación del desempeño" en donde existe un cumplimiento del 7% y no cumple con el 79%. La razón principal por la que el incumplimiento es tan alto es que se detectó que no existen auditorías internas ni indicadores que sirvan para medir y evidenciar los resultados que se quieren alcanzar.

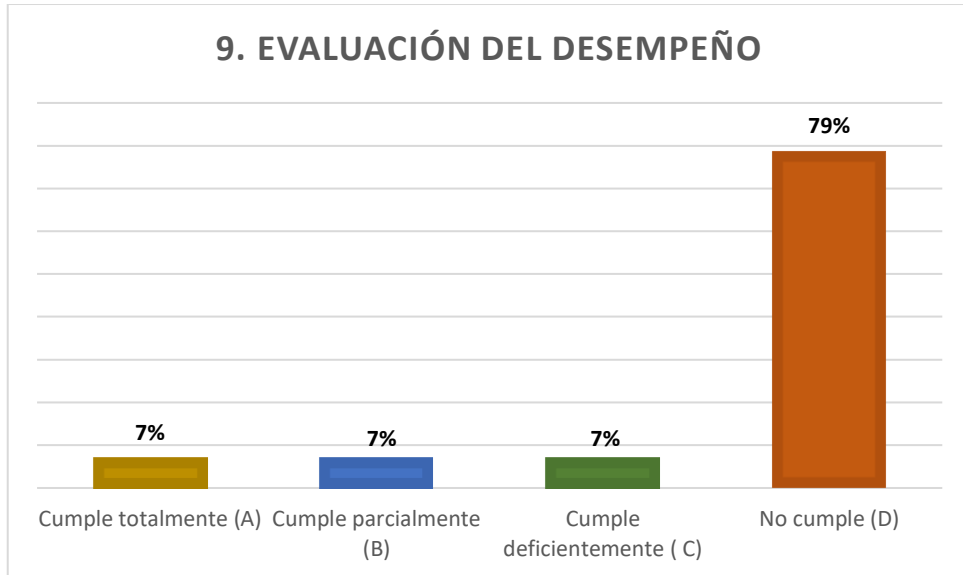


Figura 20 Porcentaje de cumplimiento del apartado 9 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

- **Capítulo 10: Mejora**

En la figura 21 se muestra que el porcentaje de cumplimiento en el apartado diez correspondiente a “Mejora” se cumple con el 18% y no se cumple con el 55% de los requisitos que solicita la norma.

El problema de Novaprint al tener un incumplimiento tan alto es que no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que le permita medir el desempeño y según eso tomar acciones de mejora, eso no significa que no busquen mejorar como empresa, pero lo realizan solo de manera empírica.

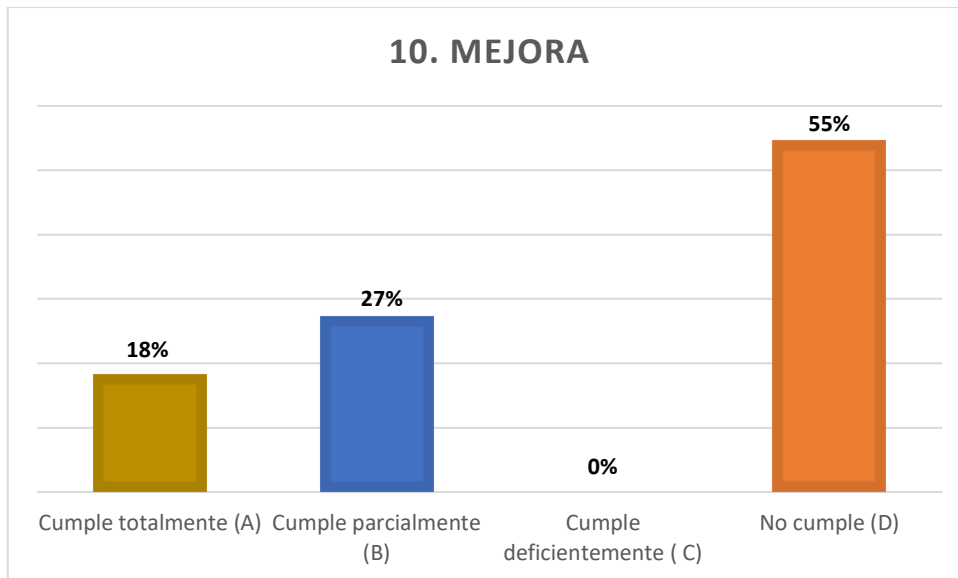


Figura 21 Porcentaje de cumplimiento del apartado 10 de la norma

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.11.1 Resultado general del diagnóstico basado en la Norma ISO 9001:2015

Una vez realizado el diagnóstico se realizó un análisis general en donde se muestra cuál es el nivel de cumplimiento que tiene la empresa con respecto a la Norma ISO 9001:2015, para ello se establecieron tres parámetros que permitirán identificar si es necesario diseñar, mejorar o mantener cada apartado de la Norma evaluado.

- Si el porcentaje de cumplimiento es menor al 50% se debe “Diseñar”
- Si el porcentaje de cumplimiento se encuentra entre el 50% y el 70% se debe “Mejorar”
- Si el porcentaje de cumplimiento es mayor al 70% de debe “Mantener”

En la tabla 13 se muestra los resultados obtenidos después de aplicar los tres parámetros anteriormente mencionados.

Tabla 13 Porcentaje general de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

Capítulo de la norma	Porcentaje de cumplimiento	Ciclo PHVA	Acción a realizar
4. Contexto de la organización	18,13%	P	Diseñar
5. Liderazgo	42,00%	P	Diseñar
6. Planificación	0%	P	Diseñar
7. Apoyo	34,55%	H	Diseñar
8. Operación	48,06%	H	Diseñar
9. Evaluación del desempeño	12,86%	V	Diseñar
10. Mejora	32%	A	Diseñar
Porcentaje general		26,08%	
Estado de la evaluación	Bajo		

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Como se puede notar en la tabla 13 y en la figura 19 el estado de la empresa Novaprint es crítico debido a que solo cumple con el 26,08% del total de los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2015 por lo cual es necesario que se realice el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

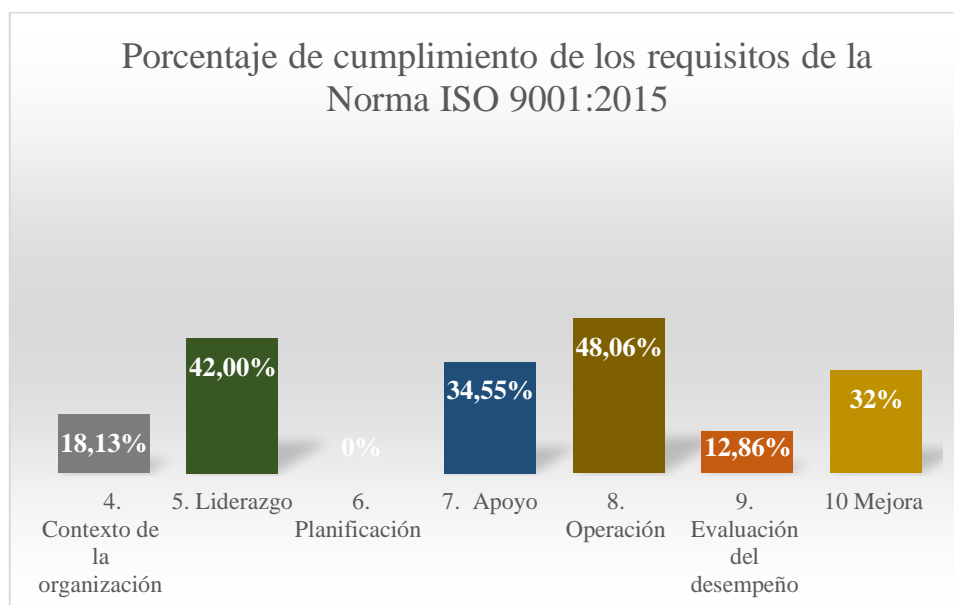


Figura 22 Cumplimiento de los apartados de la Norma ISO 9001:2015 por capítulo

Elaborado por: Evelin Sarmiento

3.11 PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

Tabla 14 Planteamiento del plan de mejora

Capítulo ISO 9001:2015	Actividades	Recursos	
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la misión y visión empresarial • Desarrollo de las matrices FODA Y PESTEL 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una matriz en donde se analice las partes interesadas de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación y desarrollo del alcance del sistema de gestión para la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de una Mapa de procesos para la empresa • Propuesta de la cadena de valor • Inventario de los procesos • Caracterización de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas

5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una propuesta de compromiso para el cumplimiento del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	5.2 Política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la política de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del organigrama estructural 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la matriz de riesgos y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer los objetivos de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	6.3 Planificación de los cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento de los cambios 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
7. Apoyo	7.4 Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la matriz de comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano

			<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas
	7.5 Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar fichas de los puestos de trabajo • Control de registros de la información documentada 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	8.1 Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del manual de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	8.4 Control de los proceso, productos y servicios suministrados externamente	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de fichas de evaluación y selección de proveedores. • Matriz de especificaciones de los materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de procedimientos para la ejecución de la producción y servicio post venta 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	8.6 Liberación de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de fichas de inspección para el área de impresión y rotulación 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	9.1 Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de indicadores para la 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano

9. Evaluación del desempeño			evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas
	9.2	Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el formato del plan de auditorías internas 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
10. Mejora	10.2	No conformidad y acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar procedimiento de registro de las no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas
	10.3	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del plan de mejoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Herramientas tecnológicas

Elaborado por: Evelin Sarmiento

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA NOVAPRINT

Dentro de este capítulo se desarrolló el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Novaprint, para ello se tomó en cuenta el plan de mejora realizado en el capítulo anterior que fue obtenido por medio de un diagnóstico previo mediante la utilización del check list proporcionado por la norma ISO 9001: 2015.

4.1 NOVA PRINT

4.1.1 *Misión*

La empresa Novaprint no cuenta con una misión ya establecida por lo que es importante que en primera instancia se plantee este punto ya que es necesario conocer de manera pública la razón de ser de la empresa.

A continuación, se presenta la misión propuesta:

Misión: “Somos una empresa constituida como persona natural que se dedica al diseño y comercialización de productos gráficos, contamos con personal altamente calificado y tecnología de punta para brindar a nuestros clientes los mejores servicios mediante una atención 100% personalizada y con un alto nivel de calidad.”

4.1.2 *Visión*

Como se mencionó anteriormente la empresa no cuenta con una misión empresarial por lo tanto tampoco cuenta con una visión que permita perfilar cuáles van a ser los objetivos de la empresa, por lo cual se realizó la propuesta de una visión que se muestra a continuación.

Visión: “En el año 2025 ser reconocida como una empresa de vanguardia que se encuentra consolidada en el mercado nacional en las artes gráficas gracias a la alta tecnología

y la mejor calidad de sus productos, con el fin de satisfacer de la mejor manera las necesidades de nuestros clientes a través del uso de diversas tecnologías enfocadas en la calidad, administración y mejora continua.”

4.1.3 Objetivos propuestos para la empresa

- Incrementar la calidad de su cartera de productos a través de procedimientos que permitan controlar la calidad en los procesos para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.
- Mejorar la atención al cliente mediante el monitoreo constante antes, durante y después de ofrecer el producto y servicio para que el cliente se sienta motivado a seguir adquiriendo servicios en la empresa y llegar a nuevos mercados.
- Desarrollar una estructura organizativa clara, coherente y estructurada para mejorar el orden y motivación organizacional

4.2 DESARROLLO CLÁUSULA 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En el siguiente capítulo se detallarán el contexto de la organización determinando los factores internos y externos de la empresa y sus partes interesadas las cuales tienen un gran impacto dentro en los objetivos empresariales que ha sido planteados.

4.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para este punto que conlleva a la comprensión del contexto de la organización se procedió a realizar un análisis FODA para analizar los factores internos y externos y PESTEL que se lo detalló en el capítulo anterior del diagnóstico situacional de la empresa.

4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Toda empresa debe conocer quiénes son sus partes interesadas y cuáles son las necesidades y expectativas de las mismas ya que éstas son una parte importante para el éxito y desarrollo de la empresa. En la tabla 15 se coloca de manera detallada la matriz de las partes interesadas.

Tabla 15 Diseño de la matriz de partes interesadas

Partes interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos en el SGC
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad en los procesos. • Rentabilidad. • Crecimiento organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con proveedores. • Facturación. • Inspección y control de la producción. • Presupuesto.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Productos adaptados a sus necesidades. • Relación entre el precio del producto y su calidad. • Alta satisfacción en todo el proceso de adquisición del producto. • Atención personalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramientos de los procesos. • Optimización de recursos. • Ajuste entre el costo/calidad.
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios competitivos. • Condiciones laborales actualizadas. • Seguridad laboral según ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y formación. • Crecimiento profesional. • Prevención de riesgos laborales.

	le estipula la ley.	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos puntuales. • Requisitos de adquisición de materiales bien definidos. • Compromiso y seriedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de proveedores.
Entidades regulatorias	<ul style="list-style-type: none"> • Acatar la legislación nacional. • Permisos y licencias de funcionamiento. • Pago de impuestos al día. • Crecimiento de las microempresas. • Desarrollo económico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos legales. • Información documentada. • Procedimientos de comunicación.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado. • Desarrollo de una imagen corporativa. • Competencia justa. • Innovación y desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Identificación de la organización y su contexto.

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.2.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Novaprint será aplicado en las cinco áreas que la contemplan las cuales vienen siendo: gerencia, servicio al cliente, diseño, impresión y rotulación. Como empresa se tiene en consideración todas las cuestiones que puedan llegar a afectarla tanto externamente como internamente mediante el análisis de las

fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, además de ello para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad se ha tomado en consideración a las partes interesadas y cuáles son sus requisitos y cumplimientos que se les debe otorgar.

4.2.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.2.4.1 Mapa de procesos

Dentro de una Sistema de Gestión de Calidad es importante conocer cuáles son los procesos existentes dentro de la organización por lo cual se debería contar con un mapa de procesos que permita organizar y conocer sus procesos.

Dentro de la empresa Novaprint se detectó tres macroprocesos con sus respectivos procesos lo cuales vienen siendo:

- Procesos estratégicos: Planeación estratégica y Gestión de la calidad
- Procesos operativos: Diseño, impresión, rotulación e instalación
- Procesos de apoyo: Compras, gestión del Talento Humano, servicio al cliente y mantenimiento

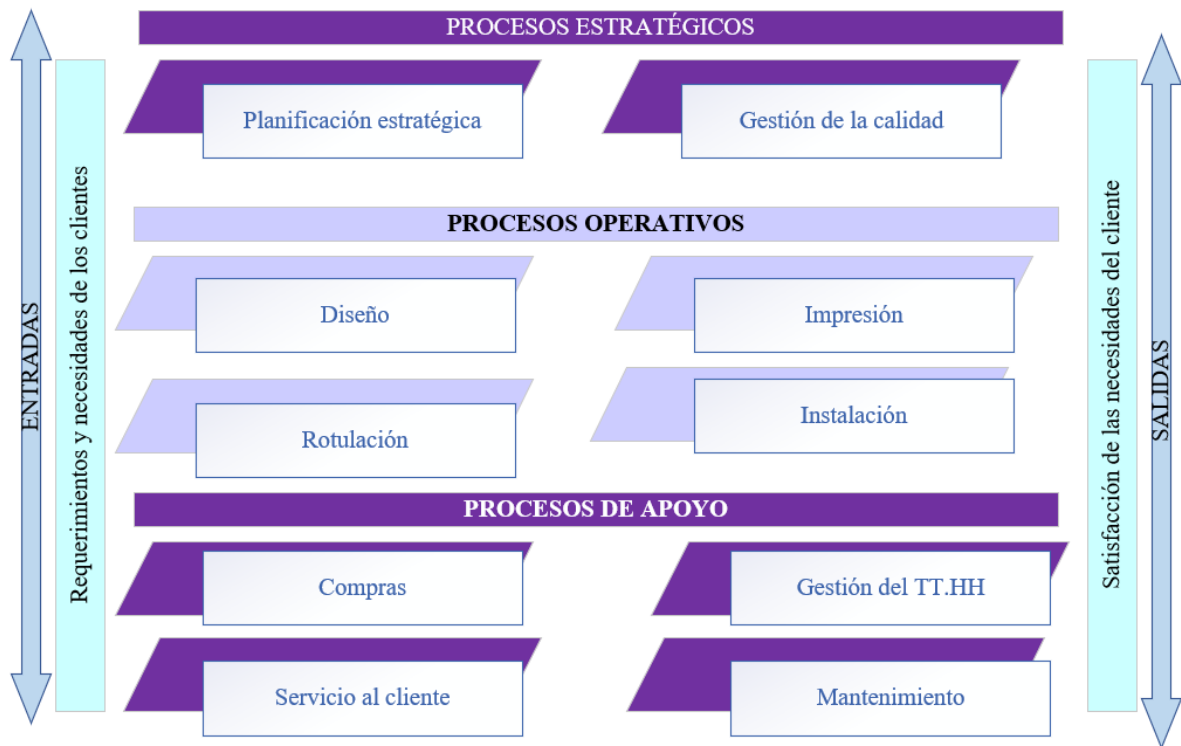


Figura 23 Mapa de procesos

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.2.4.2 Cadena de valor

Además del mapa de procesos también se realizó la cadena de valor para tener como conocimientos las actividades primarias y de soporte que tiene la empresa.

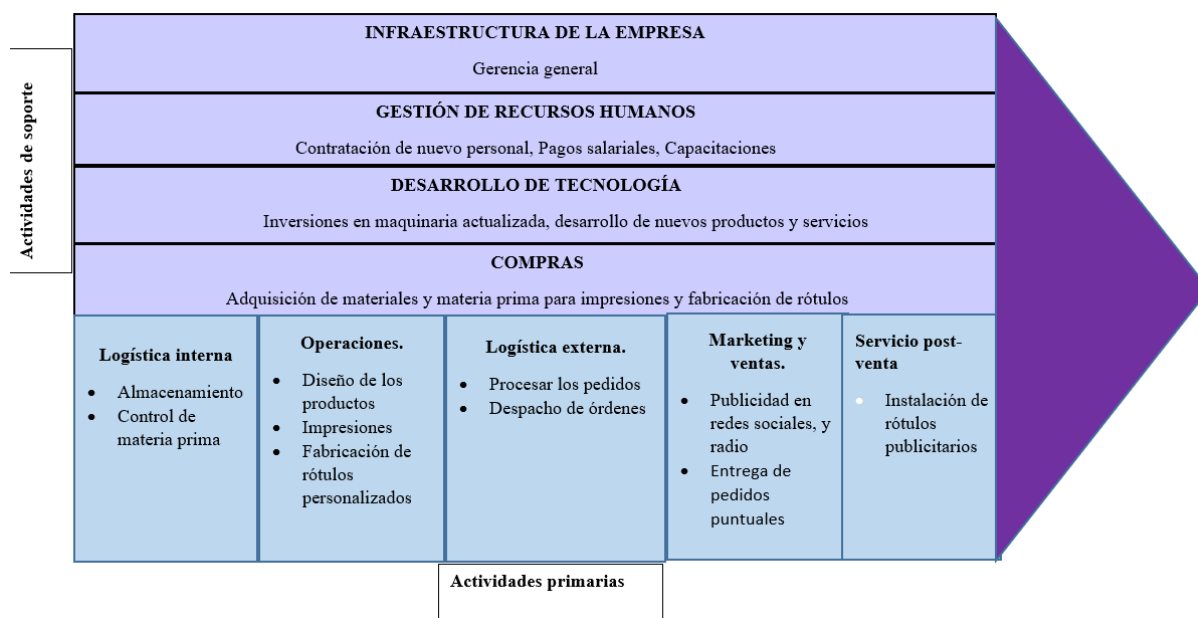


Figura 24 Cadena de valor

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.2.4.4 Inventario de procesos y subprocesos

A través del mapa de procesos se procese a codificar los macroprocesos, procesos y subprocesos. Según la norma ISO 9001: 2015 todos los procesos deben contar con su respectiva codificación mas no menciona una manera específica de hacerlo por lo cual se realizó la siguiente propuesta para codificar los procesos.

AA-BB-CC-##

- AA: Simboliza las dos iniciales del macroproceso.
- BB: Simboliza el proceso que se realiza.
- CC: Representa el subproceso.
- ##: Simboliza el número de subprocesos que comprende el proceso.

A continuación, se muestra la lista de procesos y subprocesos.

Tabla 16 Inventario de procesos y subprocesos

Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código	Subproceso
G. E	Gestión estratégica	G.E.PLA	Planificación estratégica	G.E.PLA.01	Selección y contratación de proveedores
				G.E.PLA.02	Planificación de objetivos
		G.E. GC	Gestión de la calidad	G.E. GC.01	Auditoría interna
				G.E. GC.02	Control de las no conformidades
G. O	Gestión Operativa	G.O.DIS	Diseño	G.O.DIS.01	Desarrollo creativo
		G.O.IMP	Impresión	G.O.IMP.01	Impresión publicitaria
		G.O.ROT	Rotulación	G.O.ROT.01	Rotulación publicitaria
		G.O.INS	Instalación	G.O.INS.01	Montaje de producto
G. A	Gestión de Apoyo	G.A.COM	Compras	G.A.COM.01	Adquisición de materiales
		G.A.GTH	Gestión del Talento Humano	G.A.GTH.01	Contratación de personal
				G.A.GTH.02	Despidos
				G.A.GTH.03	Capacitación
		G.A.SC	Servicio al cliente	G.A.SC.01	Atención al cliente
G.A.MAN	Mantenimiento	G.A.SC.01	Conservación de maquinaria		

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.2.4.4 Lista de caracterización de los procesos

Una vez realizado la lista de los procesos es necesario también hacer su respectiva caracterización para conocer cómo funciona los procesos y así poder gestionarlos y controlarlos. En la tabla 17 se muestra la codificación de la caracterización de cada proceso.

Tabla 17 Lista de caracterización de los procesos

Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código ficha de caracterización
G. E	Gestión estratégica	G.E.PLA	Planificación estratégica	G.E.PLA.FC.01
		G.E. GC	Gestión de la calidad	G.E. GC.FC.02
G. O	Gestión Operativa	G.O.DIS	Diseño	G.O.DIS.FC.01
		G.O.IMP	Impresión	G.O.IMP.FC.02
		G.O.ROT	Rotulación	G.O.ROT.FC.03
		G.O.INS	Instalación	G.O.INS.FC.04
G. A	Gestión de Apoyo	G.A.COM	Compras	G.A.COM.FC.01
		G.A.GTH	Gestión del Talento Humano	G.A.GTH.FC.02
		G.A.SC	Servicio al cliente	G.A.SC.FC.03
		G.A.MAN	Mantenimiento	G.A.MAN.FC.04

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.3 DESARROLLO CLÁUSULA 5: LIDERAZGO

En el siguiente capítulo se procede a conocer cómo se encuentra estructurada la empresa y cuáles son los roles y funciones que debe cumplir el talento humano, además de ello se establece la política de calidad que permitirá que todas las personas que formen parte de la empresa estén orientados a cumplir los mismos objetivos.

4.3.1 Política de calidad

La política de calidad toma mucha importancia en el Sistema de Gestión de Calidad ya que involucra el liderazgo de la organización, además de que permite plasmar los objetivos de calidad que se esperan alcanzar.

En la figura 25 se muestra la política de calidad propuesta para la empresa Novaprint según los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015.

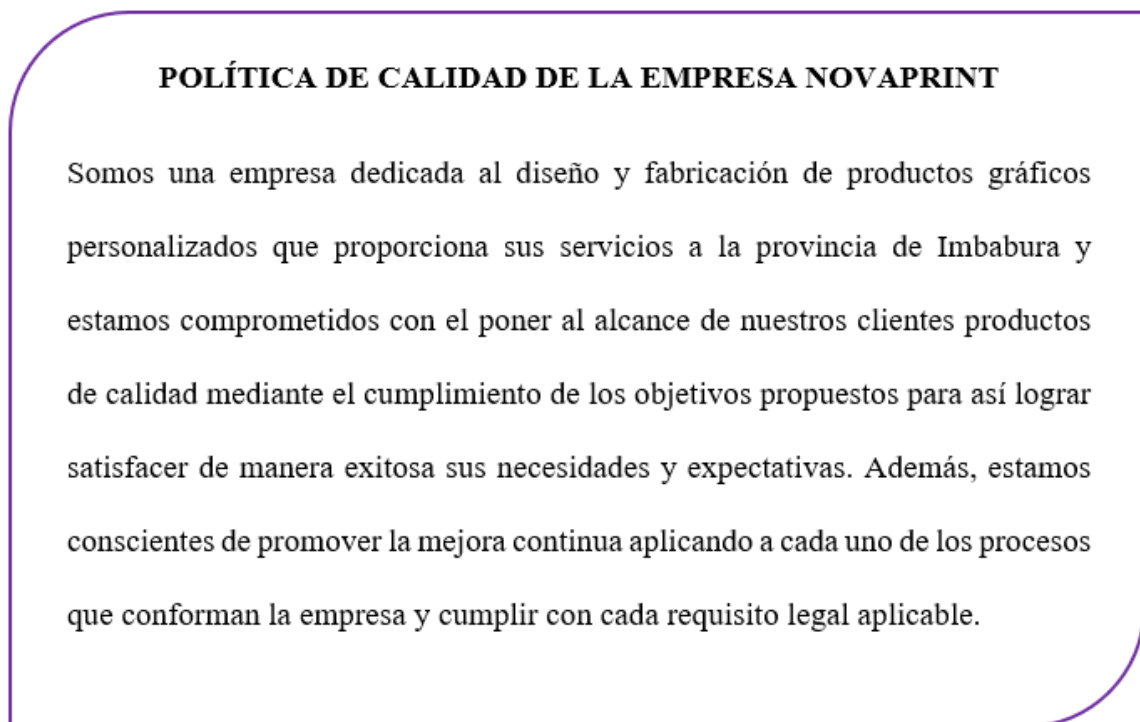


Figura 25 Política de calidad

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.3.2 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

En este punto de la Norma se realizó el organigrama estructural de la empresa Novaprint debido a que esta no contaba con un organigrama ya definido.

El presente organigrama se encontrará documentado y comunicado a las partes interesadas de la organización.

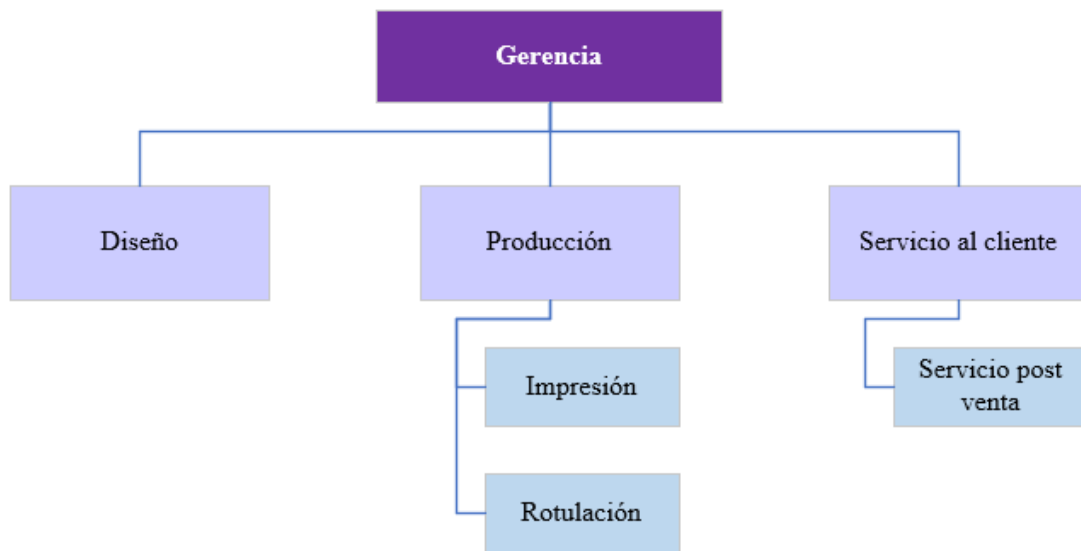


Figura 26 Organigrama estructural

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Además del organigrama también se encuentran las fichas de trabajo donde se especifican las funciones según el puesto de trabajo las cuales se encuentran en el Anexo 4.

4.4 DESARROLLO CLÁUSULA 6: PLANIFICACIÓN

Este capítulo es parte de la planificación según el ciclo PHVA y es donde se definirán los objetivos de calidad y la matriz de riesgos de la empresa.

4.4.1 *Acciones para abordar riesgos y oportunidades*

4.4.1.1 *Matriz de riesgos*

Una vez que ya se han identificado los macroprocesos y procesos se procese a realizar la matriz de riesgos que nos permitirá conocer cuáles son los riesgos que se encuentran asociados a cada uno de los procesos y que acciones son necesarias tomar. Para ello es importante identificar lo siguiente:

- **Identificación del proceso:** Comprende el proceso al que se va a evaluar. Ej. Diseño
- **Identificación del riesgo:** Se evalúa el tipo de riesgo encontrado y las causas que lo provocaron
- **Análisis del riesgo:** Se toman en consideración dos variables la probabilidad y consecuencia del riesgo.
- **Resultados:** Toma en consideración la clasificación del riesgo según la matriz de riesgos, el nivel de riesgo y las acciones a tomar para disminuir ese riesgo.

Tabla 18 Matriz de riesgos

		Consecuencia					
		Insignificante A	Menor B	Moderado C	Peligroso D	Catastrófico E	
Probabilidad	Frecuente	5	Medio	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
	Probable	4	Bajo	Medio	Alto	Extremo	Extremo
	Ocasional	3	Bajo	Medio	Medio	Alto	Extremo
	Posible	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Improbable	1	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio

Fuente: Información tomada de (Flores, 2019)

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Para lograr evaluar la matriz de riesgos se da una puntuación a la probabilidad y se identifica con una letra la consecuencia y así poder identificar el nivel del riesgo. Para ello se toma las consideraciones que muestra la tabla 19.

Tabla 19 Matriz de probabilidad

Matriz de probabilidad		
Ocurrencia	Significado	Valor
Frecuente	Casi certeza que se produzca	5
Probable	Probable que se produzca	4
Ocasional	Probable que se produzca a veces	3
Posible	Puede ocurrir en algún momento	2
Improbable	Nunca puede ocurrir	1

Fuente: Información tomada de (Flores, 2019)

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Una vez identificada la probabilidad se procede a identificar la consecuencia que produciría el riesgo tomando como parámetros de evaluación se tiene los que se muestran en la tabla 20.

Tabla 20 Matriz de consecuencia

Matriz de consecuencia		
Ocurrencia	Significado	Valor
Catastrófico	Crítico, existen importantes errores.	E
Peligroso	Errores significativos y continuos, existen incumplimiento a los puntos de control interno	D
Moderado	Errores significativos ocasionales, existen incumplimiento a los puntos de control internos	C
Menor	Errores operativos, existe incumplimiento en algunos puntos de control interno	B
Insignificante	Errores operativos, existen incumplimiento en algunos puntos de control interno que son subsanables inmediatamente	A

Fuente: Información tomada de (Flores, 2019)

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Como resultado de la evaluación se podrá conocer el nivel de riesgo que está clasificado de la siguiente manera: Bajo (verde), Medio(amarillo), alto(naranja) y extremo(rojo). La matriz de riesgos se encuentra plasmada en el anexo 3.

4.4.2 *Objetivos de calidad y planificación*

Los siguientes objetivos de calidad se los plantea según la política de calidad desarrollada anteriormente, para ello es importante considerar que un objetivo de calidad debe cumplir con los siguientes parámetros: Deben ser coherente, exigentes, cuantificables, comprensibles dentro de la organización y medibles

Tabla 21 *Objetivos de la calidad*

Objetivos de calidad	Acción	Recursos	Responsable	Periodicidad	Indicadores
Realizar productos gráficos de calidad mediante el cumplimiento de los parámetros establecido por el cliente con el fin de evitar errores de producción y no conformidades	Realizar monitoreos e inspecciones desde que se va a diseñar el producto hasta su fabricación	Fichas técnicas Formatos de inspección	Responsable del SGC	Mensual	Porcentaje de producto sin falla (Número de productos sin fallas/número total de productos producidos)
Mejorar la satisfacción del cliente mediante el seguimiento y control para lograr la lealtad del cliente	Diseñar y realizar encuestas a los clientes	Opinión de los clientes	Encargado del servicio al cliente	Mensual	Porcentaje de satisfacción del cliente (Número de clientes sin quejas/número total de clientes)
Perfeccionar las habilidades de los trabajadores mediante capacitaciones para la eficiencia del desempeño del personal.	Plan de capacitación	Cursos profesionales, instructores	Gerente	Semestral	Porcentaje de personal capacitado (Número de trabajadores capacitados/número total de trabajadores)

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.4.3 Planificación de los cambios

En el caso de que exista algún cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad es importante tener planificados estos cambios, para ello se diseñó una matriz de seguimiento de los cambios en donde se detalla la posible situación que pueda ocurrir, la acción a realizar, el responsable, los documentos de referencia y los recursos necesarios para realizar ese cambio.

A continuación, se presenta la matriz que se encuentra plasmada en la tabla 22.

Tabla 22 Matriz de seguimiento de los cambios

Situación	Acción a realizar	Responsable	Documentos de referencia	Recursos
Cambio de responsable del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la respectiva inducción al nuevo responsable Proporcionar toda la información referente al Sistema de Gestión de la calidad 	Responsable del SGC	Norma ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad"	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación Materiales de oficina
Modificación de la política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la nueva redacción Comunicar sobre el cambio realizado en la política de calidad 	Responsable del SGC	Norma ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad" Política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación Materiales de oficina

Modificación de los objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de los nuevos objetivos de calidad • Realización de la planificación para lograr los objetivos • Comunicación y sensibilización 	Responsable del SGC	<p>Norma ISO 9001</p> <p>"Sistema de Gestión de la Calidad" Objetivos de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computación • Materiales de oficina
Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar si es conveniente y factible ampliar el alcance del SGC • Redactar el nuevo alcance • Implementar el alcance • Dar seguimiento al alcance 	Responsable del SGC	<p>Norma ISO 9001</p> <p>"Sistema de Gestión de la Calidad" Alcance del SGC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computación • Materiales de oficina
Modificación de un proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las nuevas actividades del proceso • Definir los documentos y registros 	Responsable del SGC responsable del proceso	<p>Norma ISO 9001</p> <p>"Sistema de Gestión de la Calidad" Manual de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computación • Materiales de oficina

	necesarios		
	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar el manual de procesos 		
Modificación de evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el nuevo formato de evaluación de proveedores • Comunicar a los proveedores de los cambios realizados 	Responsable del SGC	Norma ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad" Manual de procesos <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computación • Materiales de oficina

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.5 DESARROLLO CLÁUSULA 7: APOYO

En este capítulo se presenta los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, las habilidades y conocimientos con los que debe contar los trabajadores y la información documentada necesaria para el éxito del SGC.

4.5.1 Recursos

Dentro de los recursos necesarios para el Sistema de gestión de calidad se encuentran las personas y la infraestructura como los más importante ya que de estos dependen en la mayor parte la realización de las actividades dentro de la empresa. Estos recursos se muestran en el capítulo III de diagnóstico situacional en donde se detallada el talento humano que cuenta cada área de trabajo, la infraestructura y las máquinas necesarias para realizar los diferentes procesos.

4.5.2 Competencia

Es importante que la empresa determine las competencias con las que debe contar su personal ya que el desempeño y eficacia que se desarrollen en las diferentes actividades va a depender en gran mayoría del talento humano, por lo tanto, se diseñó las fichas de puestos de trabajo que se muestra en el anexo 4 para conocer de manera documentada las competencias, conocimientos, experiencia y funciones que se deben desarrollar según el puesto de trabajo.

4.5.3 Comunicación

En el diseño del Sistema de Gestión de calidad se debe determinar el procedimiento necesario para comunicar tanto a las partes interesadas internas y externas todo lo referente al SGC y su diseño. Para ello se desarrolló una matriz de comunicaciones con el fin de estandarizar el proceso de comunicación. En la tabla 23 se detalla la matriz de comunicaciones en donde se da a conocer el tipo de comunicación, el mensaje que viene a ser lo que se va a comunicar, el emisor, el receptor, el canal que viene a ser el medio por el cual se va a dar el mensaje y la periodicidad es decir cada cuando se va a dar el mensaje.

Tabla 23 Matriz de comunicaciones

Tipo de comunicación	Mensaje	Emisor	Receptor	Canal de comunicación			Periodicidad	
				Reuniones		Tablero		
				Individual	Grupal			
INTERNA	Misión/ visión empresarial	R. calidad	Personal			X	X	Cada nueva versión
	Política de calidad	R. calidad	Personal			X	X	Cada nueva versión
	Objetivos de calidad	R. calidad	Personal			X	X	Cada nueva versión
	Planificación para el logro de los objetivos de calidad	R. calidad	Personal		X			Cada nueva versión
	Manual de procedimientos	R. Calidad	Personal		X			Cada nueva versión
	Documentos y registros necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad	R. Calidad	Personal		X			Cada nueva versión
	Indicadores de control	R. Calidad	Personal		X			Según lo estipulado en la ficha de indicadores
	Ficha de puestos de trabajo	R. Calidad	Personal		X			Cada nueva versión
	Propuesta de mejora	Gerente	Personal		X			Cada seis meses
Planificación de la producción	R. producción	Personal		X			Cada mes	

EXTERNO	Información general al nuevo personal	Gerente	Nuevo personal	X	Primera semana de contratación
	Requisitos de los clientes	Cliente	Asistente Servicio al cliente	X	Cada que sea necesario
	Consultas	Asistente Servicio al cliente	Cliente	X	Cada que sea necesario
	Acciones correctivas	Cliente	R. Calidad	X	Cada que sea necesario
	Satisfacción del cliente	Cliente	Asistente Servicio al cliente	X	Cada que sea necesario
	Evaluación de proveedores	Gerente	Proveedor	X	Según lo estipulado en la ficha de indicadores
	Catálogo de productos	Asistente Servicio al cliente	Cliente	X	Cada nueva versión

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.5.4 Información documentada

Todo Sistema de gestión de la calidad debe llevar su respectivo control para ello es necesario contar con documentos y registros codificados que permitan comprobar que la empresa está cumpliendo con la información documentada que exige la Norma ISO 9001:2015.

Para ello se realizó una lista maestra de documentos y registros en donde se detalla lo siguiente:

- Macroproceso al que va dirigido.
- Proceso y su respectivo subproceso que necesita el documento o registro.
- El código del documento o registro.
- El tipo, es decir si es un documento o registro.
- Origen, puede ser interno o externo.

En la tabla 24 se muestra el formato de listado de registros y documentos con los que debe contar la empresa Novaprint

Tabla 24 Lista maestra de documentos y registros

Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código	Subproceso	Código	Registro/ Documento	Tipo		Origen	
								Registro	Documento	Interno	Externo
						G.E.PLA. R.01	Registro de proveedores	X		X	
		G.E.PLA	Planificación estratégica	G.E.PLA.01	Selección y contratación de proveedores	G.E.PLA. R.02	Registro de evaluación de proveedores	X			X
						G.E.PLA. R.03	Registro de desempeño de proveedores	X			X
				G.E.PLA.02	Planificación de los objetivos.	G.E.PLA.DOC .01	Plan estratégico		X		X
G. E	Gestión estratégica	G.E. GC	Gestión de la calidad	G.E. GC.01	Auditoría interna	G.E. GC. R.01	Registro de auditoría	X			X
						G.E. GC. DOC.01	Informe de auditoría		X		X

				G.E. DOC.02	GC.	Planificación de la auditoría interna	X	X
				G.E. DOC.03	GC.	Plan de auditoría	X	X
				G.E. DOC.04	GC.	Programa de auditoría	X	X
			G.E. GC.02			Registro de las no conformidades	X	X
						Acta de revisión de resultados	X	X
				G.O.DIS. DOC.01		Plantillas de diseño	X	X
G.O.DIS	Diseño		G.O.DIS.01			Especificaciones del diseño	X	X
						Orden de producción de impresión	X	X
			G.O.IMP.01					

G. O	Gestión operativa	G.O.IMP	Impresión			G.O.IMP.DOC .01	Formato de inspección de la impresión	X	X	
						G.O.ROT. R.01	Orden de producción de rotulación	X	X	
		G.O.ROT	Rotulación	G.O.ROT.01	Rotulación publicitaria		G.O.ROT.DOC .01	Formato de inspección de rotulación.	X	X
		G.O.INS	Instalación	G.O.INS.01	Montaje de producto		G.O.INS. R.01	Conformidad de entrega	X	X
G. A	Gestión de Apoyo					G.A.COM. R .01	Registro de compras	X	X	
		G.A.COM	Compras	G.A.COM.1	Adquisición de materiales		G.A.COM. R .02	Facturación	X	X
							G.A.COM. DOC .01	Requisito de los materiales	X	X
		G.A.GTH		G.A.GTH.01	Contratación de personal		G.A.GTH. R 01	Contrato de trabajo	X	X

				G.A.GTH. R 02	Hoja de vida	X		X
				G.A.GTH. DOC .01	Ficha de puestos de trabajo		X	X
	Gestión del Talento Humano		G.A.GTH.02	Despidos	G.A.GTH. R 03	Carta de despido	X	X
			G.A.GTH.03	Capacitación	G.A.GTH. R 04	Registro de capacitaciones	X	X
						Registro de pedidos realizados		
				G.A.SC.01	Atención al cliente	G.A.SC.R.01	X	X
	Servicio al cliente		G.A.SC.01			G.A.SC.R.02	X	X
G.A.SC						G.A.SC.R.03	X	X
						G.A.MAN. R.01	X	X
	Mantenimiento		G.A.MAN.01	Conservación de maquinaria		G.A.MAN.DO C.01		
G.A.MAN							X	X

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.6 DESARROLLO CLÁUSULA 8: OPERACIÓN

En el siguiente capítulo se muestra la parte de planificación, implementación y control de los procesos según lo especificado en la Norma ISO 9001:2015.

4.6.1 Planificación y control operacional

Todo proceso debe llevar su respectivo control y planificación, para ello es necesario conocer cómo funcionan los procesos que comprende la empresa, instrucciones de trabajo para el personal y dónde se encuentra la información documentada que respalda esos procesos.

Para este apartado se desarrolló un manual de procesos que se encuentra en el anexo 5

A continuación, se encuentra la codificación del manual de procesos:

Tabla 25 Lista de codificación del manual de procesos

Código	Proceso	Código	Subproceso	Código manual de procesos
G.E.PLA	Planificación estratégica	G.E.PLA.01	Selección y contratación de proveedores	MP.G.E.PLA. 01.
		G.E.PLA.02	Planificación de objetivos	MP.G.E.PLA.02
G.E. GC	Gestión de la calidad	G.E. GC.01	Auditoría interna	MP.G.E.GC. 01
		G.E. GC.02	Control de las no conformidades	MP.G.E.GC. 02
G.O.DIS	Diseño	G.O.DIS.01	Desarrollo creativo	MP.G.O.DIS.01
G.O.IMP	Impresión	G.O.IMP.01	Impresión publicitaria	MP.G.O. IMP. 01
G.O.ROT	Rotulación	G.O.ROT.01	Rotulación publicitaria	G.O.ROT. MP.03
G.O.INS	Instalación	G.O.INS.01	Montaje de producto	MP.G.O.INS. 01
G.A.COM	Compras	G.A.COM.01	Adquisición de materiales	MP.G.A.COM. .01
G.A.GTH	Gestión del Talento Humano	G.A.GTH.01	Contratación de personal	MP. G.A.GTH.01
		G.A.GTH.02	Despidos	MP.G.A.GTH. .02

		G.A.GTH.03	Capacitación	MP. G.A.GTH. 03
G.A.SC	Servicio al cliente	G.A.SC.01	Atención al cliente	MP. G.A.SC. 01
G.A.MAN	Mantenimiento	G.A.SC.01	Conservación de maquinaria	MP.G.A.MAN.01

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.6.2 Requisitos para los productos y servicios

Es necesario que la empresa cuente con documentación que respalda cuáles son las especificaciones del producto y cómo se va a realizar el proceso de comunicación al cliente.

La documentación y el procedimiento de apoyo para el cumplimiento de este punto de la Norma se encuentra detallado en el manual de procesos en la sección de Atención al cliente que se encuentra codificado como MP. G.A.SC. 01.

4.6.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Se debe asegurar que los recursos que son adquiridos de manera externa por parte de los proveedores cumplan con los requisitos exigidos, para ello es necesario determinar el procedimiento para la evaluación y selección de proveedores. Este punto se encuentra en la sección del manual de procesos tanto en “Selección y contratación de proveedores” que lleva el código de MP.G.E.PLA. 01 como en “Adquisición de materiales” que se encuentra determinado por el código MP.G.A.COM. .01.

4.6.4 Producción y provisión del servicio

Toda provisión y producción de los productos que oferta la empresa se debe tener controlada por medio de procedimientos e información documentada que los respalde. Este apartado se encuentra ubicado en el manual de procesos sección Impresión publicitaria MP.G.O. IMP. 01 y “Rotulación publicitaria” G.O.ROT. MP.03.

Además de ello Novaprint cuenta con un servicio post venta que es la instalación de los carteles publicitarios y rótulos, este proceso debe ser considerado de igual manera para el cumplimiento de este apartado. Para ello en el manual de procesos se encuentra la sección de que “Montaje de producto” lleva el código MP.G.O.INS. 01.

4.6.5 Liberación de los productos y servicios

La empresa debe determinar que todos los productos que ya han pasado por el proceso productivo y estén listos para ser entregados al cliente cumplan con ciertos parámetros planteados por la empresa. Para ello el proceso de impresión y rotulación cuentan con ficha de inspección de trabajo que permitirá controlar que cuando se libere un nuevo producto este cumpla con los parámetros establecidos. Este apartado de lo puede encontrar en el manual de procesos.

4.7 DESARROLLO CLÁUSULA 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En este capítulo se desarrolló el seguimiento y análisis del Sistema de Gestión de Calidad por medio del diseño de indicadores de control de los procesos, además de ello se presenta el formato del plan de auditoría interna, programa de auditoría y el acta de revisión por parte de la dirección.

4.7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En este apartado se encuentran plasmados los indicadores de seguimiento y monitoreo para cada uno de los procesos que comprende la empresa y que son necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, para ello cada indicador cuenta con la siguiente información:

- Nombre del indicador
- Proceso

- Responsable de la medición
- Responsable del análisis
- Fecha de inicio
- Fecha actual
- Objetivo
- Plazo de cumplimiento
- Línea base
- Meta
- Fórmula
- Descripción de la fórmula
- Fuente
- Unidad de medida
- Frecuencia
- Evaluación de comportamiento del indicador
- Resultados
- Observaciones

En la tabla 26 se presenta la codificación respectiva de los indicadores que permitirán el respectivo control y monitoreo de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Tabla 26 Lista de indicadores

Macroproceso	Proceso	Nombre indicador	Código
Gestión estratégica	Planeación estratégica	Objetivos cumplidos	G.E.PLA.FI.01
		Rendimiento de entrega del proveedor	G.E.PLA.FI.02
	Gestión de la calidad	Porcentaje de no conformidades	G.E. GC.FI.01

		Evolución de la eficacia de las acciones correctivas	G.E. GC.FI.02
Gestión operativa	Diseño	Rediseño del prototipo	G.O. DIS.FI.01
	Impresión	Tasa de rechazo del producto	G.O. IMP.FI.01
	Rotulación	Producto no conforme	G.O. ROT.FI.01
		Porcentaje reproceso	G.O. ROT.FI.02
	Instalación	Porcentaje de éxito	G.O.INS.FI.01
Gestión de apoyo	Compras	Cumplimiento de órdenes de compra	G.A. COM.FI.01
	Gestión del Talento Humano	Conocimientos adquiridos	G.A. GTH.FI.01
	Servicio al cliente	Satisfacción del cliente	G.A. SC.FI.01
		Crecimiento de clientes	G.A. SC.FI.02
	Mantenimiento	Tiempo medio entre averías	G.A.MAN.FI.01

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Las fichas en donde se desarrolló los indicadores para la empresa se encuentran presentados en el anexo 6 del presente trabajo.

4.7.2 Auditoría interna

La empresa debe llevar a cabo auditorías internas que le permita conocer si se está cumpliendo el Sistema de gestión de calidad. Este apartado se encuentra expuesto en el manual de procesos en el subproceso de “Auditoría interna” que lleva como codificación MP.G.E.GC.01. Además de ello en la tabla 27 se muestran los documentos y registros necesarios para llevar la auditoría.


Tabla 27 Lista de documentos y registros necesarios para la auditoría interna

Código	Registro	Tipo	
		Documento	Registro
G.E. GC. DOC.01	Informe de auditoría	X	
G.E. GC. DOC.02	Planificación de la auditoría interna	X	
G.E. GC. R.02	Registro de auditoría		X
G.E. GC. DOC.03	Plan de auditoría	X	

Elaborado por: Evelin Sarmiento

A continuación, también se presenta el formato del plan de auditoría

Tabla 28 Formato plan de auditoría


	PLAN DE AUDITORÍA		Versión	1
			Código	G.E. GC. DOC.03
			Página	01 de 01
Fecha de emisión		Fecha de elaboración		
Número de auditoría		Fecha de auditoría		
Proceso a auditar		Código proceso		
DATOS GENERALES				
Nombre auditor líder (Colocar nombres completos)				
Equipo auditor (Colocar nombres completos)				
Objetivo de auditoría				
Alcance de la auditoría				
Recursos requeridos				
Criterios de auditoría (Coloque los documentos necesarios para la auditoría como estándares o normas a utilizar)				

AGENDA DE LA AUDITORÍA					
Fecha	Hora	Proceso a auditar y actividades	Requisito a auditar	Auditor	Responsable del proceso
OBSERVACIONES (Este capó se debe llenar en caso de que exista una modificación de las fechas previstas o se cambie el alcance de la auditoría)					

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Además del plan de auditoría también es necesario contar con un programa de auditoría que se encuentra plasmado en la tabla 29 en donde se muestre la planificación y el tiempo requerido para lograr cumplir con el plan anteriormente mencionado.

Tabla 29 Programa de auditoría

	PROGRAMA DE AUDITORÍA		Versión	1
			Código	G.E.G.C.DOC.04
			Página	01 de 01
Número de programa		N° de auditorías		
Duración del programa				
Objetivos del programa				
Alcance del programa				
Tipo de auditoría a realizar				
<i>Según su forma</i>		<i>Según su alcance</i>		
Única		Interna (De primera parte)		
Combinada		Externa (De segunda parte)		
Conjunta		Externa de certificación (De tercera parte)		
Especificaciones del programa de auditoría				


Norma en la cual se basa el proceso de auditoría:						
Criterios a tomar en cuenta en la auditoría:						
Metodología de la auditoría:						
Cronograma de auditoría						
Proceso/ actividad	Criterio	Equipo auditor	Mes			
			1	2	3	4
Elaborado por:			Revisado y aprobado por:			

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.7.3 Revisión por la dirección

En periodos determinados y planificados se debe realizar una revisión del Sistema de Gestión de calidad para verificar las acciones y los cambios realizados. Para ello se presenta un acta de revisión en donde se incluye: El número de acta, fecha de revisión, asistentes, asuntos a tratar y observaciones. En la tabla 30 se muestra el formato del acta de revisión

Tabla 30 Formato acta de revisión

		ACTA DE REVISIÓN	
Número de acta		Fecha:	
Asistentes			
Asuntos a tratar			
Observaciones			

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.8 DESARROLLO CLÁUSULA 10: MEJORA

4.8.1 No conformidad y acción correctiva

Es necesario que se tomen acciones tanto correctivas como de mejora frente a una no conformidad para ello es necesario realizar periódicamente revisiones que permitan conocer esa no conformidad y cuáles fueron las acciones que se tomaron y los responsables de tomarlas.

Dentro del manual de procesos que se encuentran en el anexo 5 en el subproceso de “Control de las no conformidades” MP.G.E.GC. 02 se muestra las actividades y la documentación necesaria para la no conformidad.

4.8.2 Acciones de mejora

La empresa debe estar constantemente mejorando el Sistema de Gestión de la calidad y realizando revisiones periódicas para ello se debe establecer fechas de inicio y fin con la finalidad de conocer el tiempo que va a tomar desarrollar las actividades de mejora.

A continuación, se presenta un plan de mejora donde se da a conocer las actividades a realizar, los indicadores necesarios para conocer cómo se encuentran funcionando esas actividades y las fechas y tiempos de implementación.

Tabla 31 Plan de mejoras para la empresa Novaprint

Plan de mejoras									
Ciclo	Aspectos a mejorar	Acción a realizar	Recursos	Responsable	Indicador	Meta	Nivel de prioridad	Fecha inicio	Fecha final
P		Asignar los recursos necesarios a cada área de trabajo	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general	Producto o servicio realizado/ Recursos utilizados	100%	Alto	Oct-03	Oct-03
	Determinar los recursos para el SGI	Establecer la documentación legal	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general	Documentación aplicada/documentación total necesaria	100%	Alto	Oct-04	Oct-04
	Planificación del SGC	Llevar un registro de los objetivos logrados	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general	Objetivos cumplidos/total de objetivos planteados	100%	Alto	Oct-03	Nov-03

	Diseñar un plan de mantenimiento preventivo	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general, R de mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo cumplido/Total de tareas programadas	100%	Alto	Oct-05	Nov-05	
	Que el personal se encuentre en la capacidad de reconocer los procesos desarrollados	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general	Porcentaje de trabajadores que aprobaron la evaluación de conocimientos/total de trabajadores	100%	Medio	Oct-06	Oct-06	
	Monitorear los riesgos que se encuentran asociados a los procesos	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Número de riesgos encontrados en el proceso/ total de riesgos encontrados en los procesos	100%	Alto	Oct-03	Nov-03	
H	Mejora de los procesos internos	Identificar nuevos riesgos asociados a los procesos	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Total de nuevos riesgos encontrados/ riesgos ya definidos	100%	Alto	Nov-07	Nov-09

		Evaluar los indicadores establecidos	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Cantidad de indicadores cumplidos/total de indicadores	100%	Alto	Nov-09	Dic-09
		Determinar nuevos indicadores y eliminar indicadores	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Indicadores que no están funcionando/total de indicadores	100%	Alto	Ene-04	Ene-06
		Llevar el registro de las no conformidades	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Cantidad de no conformidades/total de acciones realizadas	100%	Alto	Oct-03	Dic-09
V	Evaluación y seguimiento del SGC	Aplicar planes de auditorías internas y llevar un seguimiento de las mismas	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Planes de auditoría aprobadas/total de auditorías realizadas	100%	Alto	Ene-04	Febrero-07

	Tomar las acciones correctivas base a las conformidades	las en no	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general	Cantidad de acciones correctivas tomadas/total de no conformidades	100%	Alto	Dic-07	Dic-14
	Dar capacitaciones a todo el personal referente a SGC	a	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Gerente general, organismos de capacitación	Empleados capacitados/Total de empleados	100%	Alto	Oct-04	Oct-04
A	Desarrollo constante de acciones de mejora	en	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Cantidad de ideas seleccionadas/Total de nuevas ideas propuestas	100%	Medio	Oct-03	Ene-04
		de	Materiales de oficina, computador, fichas de seguimiento	Responsable de cada área, gerente general	Plan de mejora aprobado/Total de planes de mejora propuestos	100%	Alto	Feb-07	Feb-14

Elaborado por: Evelin Sarmiento

4.9 EVALUACIÓN FINAL DE MEJORA

Una vez realizado el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 se logró cumplir con el 68,38% de los requisitos de la norma, dando un crecimiento con respecto a la evaluación inicial del 42%.

En la tabla 32 se muestra los nuevos porcentajes de cumplimiento según los capítulos de la Norma.

Tabla 32 Evaluación final de mejora

Capítulo de la norma	Porcentaje de cumplimiento	Ciclo PHVA
4. Contexto de la organización	84,38%	P
5. Liderazgo	73,33%	P
6. Planificación	70%	P
7. Apoyo	81,82%	H
8. Operación	65,48%	H
9. Evaluación del desempeño	54,64%	V
10. Mejora	49%	A
Porcentaje general	68,38	
Estado de la evaluación	Alto	

Elaborado por: Evelin Sarmiento

Como se puede notar en la figura 27 existe un porcentaje de mejora bastante alto principalmente en el capítulo 6 en donde inicialmente se encontraba con un porcentaje de 0, además de ello se puede observar que los porcentajes más bajos se encuentran dentro del capítulo 9 con un porcentaje de 54,64% y 10 con un porcentaje de apenas el 49% , esto es debido a que estos capítulos en su gran parte deben ser aplicados para poder ser cumplidos y al ser solo un diseño supera el alcance del presente trabajo de investigación.

También se muestra que el capítulo 4 tuvo una gran mejoría pasando de cumplir con apenas el 18,13% al 84,38% con una mejora del 66,25%. Convirtiéndose así en el capítulo de

la Norma que más se cumple a la hora de realizar el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad.

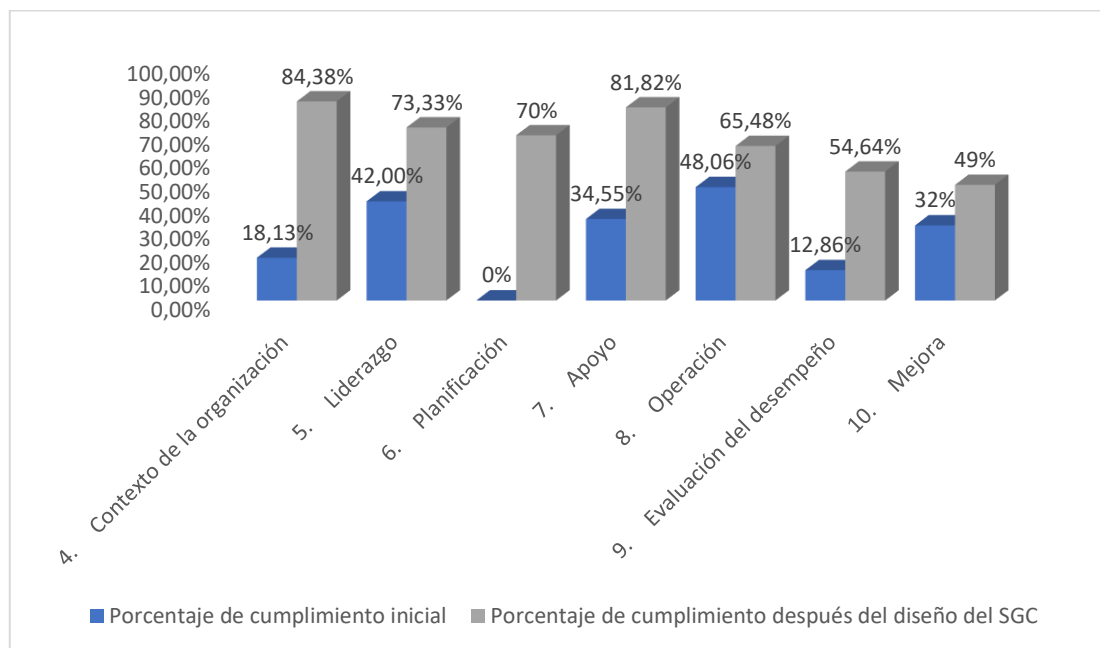


Figura 27 Comparativo entre cumplimiento inicial de la Norma y cumplimiento final

Elaborado por: Evelin Sarmiento

CONCLUSIONES

- Mediante la búsqueda y revisión de la información obtenida en la fundamentación teórica se logró conocer más a detalle los principios a los cuales va enfocada la Norma ISO 9001: 2025 que vienen siendo los principales el enfoque a procesos y el enfoque a riesgos para así desarrollar de manera más clara cada requisito que se presenta en la Norma.
- Después de llevar a cabo el check list según la Norma ISO 9001: 2015 para comprobar cuál es el nivel de cumplimiento de la empresa según los requerimientos de la Norma, se pudo observar que apenas cumple con el 26, 08 % un porcentaje bastante bajo considerando que para realizar la lista de verificación se tomó algunas consideraciones por ser una pequeña empresa. Se notó que los capítulos más bajos eran el capítulo 6 con un cumplimiento del cero por ciento y el capítulo 4 que apenas cumplía un 12,86 por ciento.
- Una vez desarrollado el diseño del Sistema de gestión de calidad y su posterior check list de comprobación de cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015 se logró mejorar en un 40,3 % pasando de cumplir con apenas el 26,08% a 68,38%. Cabe recalcar que el menor cumplimiento lo tiene los capítulos 8, 9 y 10 ya que al ser el presente trabajo solo un diseño y no una implementación no se puede cumplir con el 100% de los apartados.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que todo el personal que conforma la empresa reciba una capacitación referente al manejo de la documentación desarrollada en el presente Sistema de Gestión de Calidad para que logren comprender cómo funciona, la finalidad e importancia de contar con el SGC y se encuentren enfocados en cumplir con los objetivos planteados. Para ello se encuentra el instructivo de comunicaciones desarrollado en el apartado 7 de la Norma.
- Al ser una empresa que no contaba con misión, visión, organigrama estructural y otros factores organizacionales no se cuenta con una cultura organizacional a pesar de que ya se desarrollaron estos puntos, por lo cual como empresa se debería trabajar en fomentar y motivar al desarrollo de la misma para que se promueva el desempeño y compromiso de los trabajadores.
- Es importante que se realice un seguimiento del comportamiento de los indicadores que se encuentran propuestos dentro del presente Diseño del Sistema de Gestión debido a que se debe garantizar que los datos obtenidos proporcionen resultados que sean válidos para la toma de decisiones y mejora continua de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonio Manay, V. M., Núñez Cribillero, Y. I., & Gutiérrez Pesantes, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica E Pigmalión*, 1(2). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>
- ASTURIAS. (2018). Gestión por procesos. Obtenido de Corporación Universitaria de Asturias: <https://www.centrovirtual.com/recursos/2019a07m06dc@v3p@r@1v3st1g@c10n/gest10np0rpr0c3s0s.pdf>
- American Society for Quality [ASQ]. (s.f.). Quality glossary. <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/>
- Armijos, S. M. E., & Angulo, B. E. R. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Betancourt, D. F. (24 de junio de 2015). Planificación táctica desde ISO 9001: Cómo caracterizar un proceso. www.ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso.
- Bolaños Jijón, A. F., & Baquerizo Anastasio, M. M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *INNOVA*, 123-135.
- Borrero, L. M. (2018). Importancia de los indicadores de gestión como herramienta para el control de resultados. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/17560>.
- Buriticá-Macías, A. M., Buriticá-Noreña, C. A., & López-Quintero, G. (2019). ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso. *Scientia et Technica*, 24(2), 250-255.
- Carriel Palma Ronald Jefferson, Barros Merizalde Carmen Katinedia, F. F. F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de La* <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.
- Chavarría Hernández, E., Zamora Morocho, L., & Junco Avellan, W. (2017). Ventajas y desventajas de la implementación de la facturación electrónica en el Ecuador. *Revista*

- científica de investigación actualización del mundo de las ciencias, 473-499.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/186/189>
- Coba, G. (25 de noviembre 2021). Corrupción e inestabilidad política, retos de Ecuador para hacer. Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/corruccion-inestabilidad-politica-ecuador-negocios/>
- Coba, G. (04 de febrero del 2022). Nueve de cada 10 pymes en Ecuador invierte en tecnología. Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/pymes-ecuador-inversion-tecnologia-pandemia/>
- Coba, G. (15 de octubre de 2021). La innovación en Ecuador mejora el desarrollo del mercado. Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/innovacion-ecuador-mejora-desarrollo-mercado/>
- Echemendía Tocabens, Belkis. Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Rev. cubana Hig Epidemiol [online]. 2011, vol.49, n.3, pp.470-481. ISSN 1561-3003.
- Escuela Europea de Excelencia (12 de noviembre de 2020). Cómo usar diagramas de flujo para ISO 9001. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/11/como-usar-diagramas-de-flujo-para-iso-9001/>
- Garabiza, B., Prudente, E., & Quinde, K. (2021). La aplicación del modelo de economía circular en Ecuador: Estudio de caso. Revista Espacios.
- González, H. G., & Prado, C. A. E. (2021). Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos. Revista Lumen Gentium, 5(2), 119-134
- Hernández palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16(28), 169–185.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- INEC (2022) Población ocupada según condición de actividad en el área urbana.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-marzo-2022/>
- INEC (2020). Número de empresas dedicadas a actividades de impresión en la provincia de Imbabura. <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasyEmpresariales2020/Dportada>

- ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. International Organization for Standardization, Quinta Edi, 29.
- ISO. (2015). Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Ginebra: Secretaría Central de ISO
- Isotools. (15 de octubre de 2018). Resumen de la nueva norma ISO 31000 sobre Gestión de Riesgo. Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/10/15/resumen-nueva-norma-iso-31000-gestion-riesgos/>
- Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/165233>
- Presidencia del congreso nacional (29 de diciembre 2010). Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- León, C. A. M., Rivera, C. D. N., Rodríguez, C. R. C., & por el Conocimiento, C. D. G. (2019). Título: La Ficha de Proceso, soporte del enfoque de procesos y del control de gestión.
- Ley 76. Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad (29 de diciembre del 2010). http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Maldonado, J. A. (2018). Gestión por procesos. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gestion_de_procesos_2018_
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342.
- Mejías Acosta, A., Gutiérrez Pulido, H., Duque Araque, D., D'Armas Regnault, M., & Tinoco Cannarozzo, M. (2018.). Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Gutierrez-Pulido/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sostenibilidad_organizacional/links/5eb090c445851592d6b8cb65/Gestion-de-la-Calidad-Una-herramienta-para-la-sostenibilidad-organizacional.pdf

- Ministerio de producción. (s.f). Ecuador avanza con la implementación del Acuerdo de Facilitación de Comercio. <https://www.produccion.gob.ec/ecuador-avanza-con-la-implementacion-del-acuerdo-de-facilitacion-de-comercio/>
- Ministerio de producción. (s.f).Acuerdos comerciales. <https://www.produccion.gob.ec/acuerdos-comerciales/>
- Monroy González, L. L., & Simbaqueba Prieto, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas.
- Moyano-Hernández, F. A., & Sandoval, D. C. V. (2021). Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos, una revisión documental. *Revista Politécnica*, 17(34), 55-69.
- Pardo, J. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. (1ª Ed.). Alfaomega, AENOR. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional-1?location=12>
- Ramírez, R. J. L. (23 de agosto 2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1214>
- Ramos Ferromán, E y Valle Palomino, N. Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Universidad y Sociedad* [online]. 2020, vol.12,n.1,pp.292-298.:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100292&lng=es&nrm=iso.
- Real Academia Española. (2021). Gestionar. En *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/gestionar>
- Revista Líderes. (18 de octubre de 2017). El sector gráfico se apoya en las nuevas tecnologías. <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-grafico-apoya-nuevas-tecnologias.html>
- Romero Harrington, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Universidad Del Zulia*, 205, 1–4. <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Ruiz, B. M. (26 de Julio de 2020). Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? <https://milagro.ruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad en ISO 9001. 3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico, 6(5), 10–18. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

ANEXOS

Anexo 1 Lista de verificación inicial según la Norma ISO 9001:2015

EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS QUE PROPORCIONA LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA NOVAPRINT

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: La evaluación está dividida en cuatro secciones. Si la organización cumple totalmente con los requisitos proporcionados por la norma se le dará una puntuación de A(10); Si la organización cumple parcialmente con los requisitos de la norma se le dará una puntuación de B(5); Si la organización cumple de manera deficientes los criterios proporcionados por a normas se le asignará una puntuación de C(3) Y si la organización no cumple con los requisitos de la norma se le dará una puntuación de D(0)

NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	A (10)	B (5)	C (3)	D (0)
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto				
Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización				0
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas				0
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
La organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC				0
La organización realiza el seguimiento y la revisión de las partes interesadas y sus requisitos				0
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios				0

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión			3	
Se ha determinado las entradas y salidas de los procesos			3	
Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos			3	
Se han determinado y aplicado criterios y métodos de seguimiento, indicadores de desempeño, mediciones para el control de los procesos				0
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad	10			
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos		5		
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1				0
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos		5		
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad				0
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos				0
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado				0
Subtotal	10	10	9	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	18,13%			
5. LIDERAZGO				
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso				
5.1.1 Generalidades				
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad	10			
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad				0
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				0

La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	10			
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos		5		
La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		5		
5.1.2 Enfoque al cliente				
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables	10			
Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades				0
Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente	10			
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
La política de calidad se encuentra disponible como información documentada, se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas				0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
Existe evidencia en donde se asignen las responsabilidades y autoridad pertinentes para cada rol dentro de la organización			3	
Se han comunicado las responsabilidades y autoridades		5		
Se entiende cuáles son los roles y responsabilidades en toda la organización		5		
Subtotal	40	20	3	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	42,00%			
6. PLANIFICACIÓN				

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad				0
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades				0
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes				0
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad				0
6.3 Planificación de los cambios				
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad				0
Subtotal	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	0%			
7. APOYO				
7.1 Recursos				
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad		5		
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos	10			
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos	10			
7.2 Competencia				
La organización se ha asegurado de la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta el desempeño del sistema de gestión de la calidad	10			

7.3 Toma de conciencia				
Se ha tomado conciencia de la política de calidad y los objetivos de calidad				0
7.4 Comunicación				
Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad				0
Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar			3	
7.5 Información documentada				
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad				0
Se encuentra establecido un formato para cada documento				0
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente				0
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada				0
Subtotal	30	5	3	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	34,55%			
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional				
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios		5		
La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos		5		
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados		5		
8.2 Requisitos para los productos y servicios				
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes	10			
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización	10			

La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el producto	10			
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		5		
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comuniquen de los cambios	10			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos		5		
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	10			
La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr		5		
La organización conserva información documentada de las actividades				0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos		5		
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos			3	
Se conserva información documentada de las actividades				0
8.5 Producción y provisión del servicio				
Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		5		
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar				0
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			3	

Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control			3	
Cuenta con una infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos	10			
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	10			
Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos		5		
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios				0
8.6 Liberación de los productos y servicios				
Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		5		
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios		5		
8.7 Control de las salidas no conformes				
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada			3	
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los producto y servicios			3	
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios			3	
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			3	
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes			3	

La organización conserva información documentada que: describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad				0
Subtotal	70	55	24	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	48,06%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos			3	
La organización determina qué necesita seguimiento y medición				0
Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos				0
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición				0
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC				0
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados				0
9.1.2 Satisfacción al cliente				
La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas			3	
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior				0
9.1.3 Análisis y evaluación				
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición				0
9.2 Auditoría interna				
La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados				0

Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización para su SGC				0
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría				0
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría				0
Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría				0
Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente				0
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada				0
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías				0
9.3 Revisión por la dirección				
9.3.1 Generalidades				
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas				0
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad				0
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad				0
Se considera la adecuación de los recursos	10			
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades				0
Se considera las oportunidades de mejora		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora		5		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad				0
c) las necesidades de recursos	10			
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección				0
Subtotal	20	10	6	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12,86%			
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	10			
10.2 No conformidad y acción correctiva				
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.		5		
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte		5		
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad	10			
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada				0
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación				0
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario				0
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción				0

tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva				
10.3 Mejora continua				
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad				0
La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua				0
Subtotal	20	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	32%			

	MICROEMPRESA NOVAPRINT			CÓDIGO:	G.E.PLA.FC.01
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
MACROPROCESO	Gestión estratégica	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente		
CÓDIGO DEL PROCESO	G.E.PLA	PROCESO	Planificación estratégica		
OBJETIVO	Establecer la planificación de planes, proyectos y selección de proveedores para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa y así poder ofrecer un servicio de calidad				
ALCANCE:	Comprende todas las actividades realizadas por la dirección estratégica de la empresa				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Gerente	Presupuesto, requisitos legales; contacto de proveedores	Planificar los objetivos estratégicos y definir los recursos humanos necesarios para producción y diseño	Selección y contratación de proveedores, búsqueda de nuevos clientes	Cumplimiento de los objetivos, selección de proveedores	Trabajadores Proveedores

		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar que los indicadores de gestión se estén cumpliendo	Realizar las acciones correctivas que sean necesarias		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CÓDIGO	DOCUMENTOS		ORIGEN		
G.E.PLA. DOC.01	Plan estratégico		Origen interno		
CÓDIGO	REGISTROS		ORIGEN		
G.E.PLA. R.01	Registro de proveedores		Origen interno		
G.E.PLA. R.02	Registro de evaluación de proveedores		Origen interno		
G.E.PLA. R.03	Registro de desempeño de proveedores		Origen interno		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES		
Computadora			Materiales de oficina		
INFRAESTRUCTURA			RECURSOS HUMANOS		
Oficina gerencial			Gerente general		
SEGUIMIENTO Y CONTROL					
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		
G.E.PLA.FI.01	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Semestral	Gerente		
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente no se encuentre involucrado en cumplir con los objetivos • No se realice una planificación adecuada • No se realice un seguimiento y control de los indicadores de gestión • No se cumpla con la planificación de las actividades a realizar 					



MICROEMPRESA NOVA PRINT

CÓDIGO:	G.E. GC.FC.02
VERSIÓN:	1
ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MACROPROCESO:	Gestión estratégica	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Responsable del Sistema de gestión de calidad
CÓDIGO DEL PROCESO	G.E. GC	PROCESO	Gestión de la calidad
OBJETIVO	Medir el cumplimiento de los procedimientos para garantizar un producto y servicio de calidad		
ALCANCE:	Este proceso inicia desde el monitoreo de los procesos hasta la revisión del producto terminado y sus no conformidades		


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Auditor interno	Requerimiento del sistema de gestión de la calidad	Planificación de las auditorías internas	Realizar planes de auditoría y registro de las no conformidades	Plan de mejora; cantidad de las no conformidades encontradas	Gerente general y trabajadores
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar el cumplimiento de los requisitos	Acciones correctivas para las no conformidades		


INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.E. GC. DOC.01	Informe de auditoría	Origen interno	
G.E. GC. DOC.02	Planificación de la auditoría interna	Origen interno	
G.E. GC. DOC.03	Plan de auditoría	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.E. GC. R.01	Registro de auditoría	Origen interno	
G.E. GC. R.02	Registro de las no conformidades	Origen interno	
G.E. GC. R.03	Acta de revisión de resultados	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Computadora		Materiales de oficina	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Oficina		Gerente general: responsable del SGC	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.E. GC.FI.01	Porcentaje de no conformidades	Semestral	Responsable del SGC
G.E. GC.FI.02	Evolución de las acciones correctivas	Semestral	Responsable del SGC
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • No se realicen una planificación de auditorías • No se realice planes de acción para las no conformidades 			

	MICROEMPRESA NOVA PRINT			CÓDIGO:	G.O.DIS.FC.01
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO					
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Diseñador		
CÓDIGO DEL PROCESO	G.O.DIS	PROCESO	Diseño		
OBJETIVO	Diseñar los prototipos de los productos mediante programas informáticos para comprender de manera visual cómo se verá el producto terminado				
ALCANCE:	El proceso empieza desde que se realiza el prototipo del diseño hasta su aprobación				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Servicio al cliente	Solicitud de diseño Requisitos del producto a diseñar	Planificar las plantillas de los diseños	Realizar los prototipos de los productos	Prototipo digital aprobado por el cliente	Área de producción
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar que los diseños cumplan con las expectativas de los clientes	Rectificaciones del diseño realizadas por el cliente		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.O.DIS. DOC.01	Plantillas de diseño	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.O.DIS. R.01	Especificaciones del diseño	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Computadora; programas de diseño gráfico		Materiales de oficina	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Área de diseño		Diseñador	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.O. DIS.FI.01	Rediseño del producto	Mensual	Diseñador
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • El software no funciona correctamente • No se cumple con los requisitos y exigencias del cliente • Improvisar el diseño • Personal no apto para manejar los programas informáticos 			

	MICROEMPRESA NOVA PRINT			CÓDIGO:	G.O.IMP.FC.02
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE IMPRESIÓN					
MACROPROCESO:	Gestión Operativa	RESPONSABLE DEL PROCESO		Responsable de producción	
CÓDIGO DEL PROCESO	G.O.IMP	PROCESO		Impresión	
OBJETIVO	Cumplir con las especificaciones del prototipo digital y las actividades que comprenden el proceso para obtener un producto de calidad				
ALCANCE:	El proceso empieza desde que llega el prototipo digital que necesite ser impreso hasta el producto terminado				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas	Planificar el trabajo de impresión	Impresión y corte del producto	Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Diseño	Prototipo digital Materias primas de impresión gráfica	VERIFICAR	ACTUAR	Producto gráfico terminado	Encargado de servicio al cliente Cliente
		Verificar que el producto cumpla con todas las especificaciones	Realizar acciones correctivas		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.O.IMP. DOC.01	Formato de inspección de la impresión	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.O.IMP. R.01	Orden de producción de impresión	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Plotter; guillotina, offset		Vinil, acrílico; tintas de impresión	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Área de impresión		Trabajadores del área de impresión	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.O. IMP.FI.01	Tasa de rechazo de producto	Mensual	Responsable de producción
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Variaciones en el color de la impresión • Se puede producir banding • Reproceso de la impresión 			

	MICROEMPRESA NOVAPRINT			CÓDIGO:	G.O.ROT.FC.03
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ROTULACIÓN					
MACROPROCESO	Gestión Operativa	RESPONSABLE DEL PROCESO	Responsable de producción		
CÓDIGO DEL PROCESO	G.O.ROT	PROCESO	Rotulación		
OBJETIVO	Cumplir con las especificaciones del prototipo digital y las actividades que comprenden el proceso de rotulación mediante controles de calidad para obtener un producto que cumpla con los requisitos del cliente				
ALCANCE	Este proceso empieza desde que llega el diseño del rótulo a fabricar hasta que el producto se encuentra terminado				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas	Planificar la orden de producción	Impresión de piezas Corte de piezas Ensamble de piezas	Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Diseño	Prototipo digital Materias primas; máquinas y materiales	VERIFICAR	ACTUAR	Rótulos publicitarios terminados	Encargado de servicio al cliente. Cliente
		Verificar que el rótulo cumpla con las especificaciones dadas	Realizar acciones correctivas		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.O.ROT. DOC.01	Formato de inspección de rotulación	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.O.ROT. R.01	Orden de producción de rotulación	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Cortadora láser; GTO		Láminas, plásticos y acrílicos	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Área de rotulación		Trabajadores del área de rotulación	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.O. ROT.FI.01	Porcentaje de producto no conforme	Mensual	Responsable de producción
G.O. ROT.FI.02	Porcentaje de reprocesos	Mensual	Responsable de producción
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • El personal no sabe utilizar correctamente el material de trabajo • Dimensiones incorrectas 			

	MICROEMPRESA NOVA PRINT			CÓDIGO:	G.O.INS.FC.04
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INSTALACIÓN					
MACROPROCESO:	Gestión operativa	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Responsable de la instalación		
CÓDIGO DEL PROCESO	G.O.INS	PROCESO	Instalación		
OBJETIVO	Prestar un servicio post venta mediante la instalación de rótulos y gigantografías publicitarias para proporcionar al cliente un valor agregado.				
ALCANCE:	Este proceso empieza desde que el producto que se debe instalar ya se encuentra terminado, su posterior traslado y montaje del mismo				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas	Planificar los materiales de instalación requeridos y el transporte del producto	Transportar el producto Preparar la superficie donde se colocará el producto Realizar la instalación	Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Servicio al cliente	Producto terminado Especificaciones de entrega de producto	VERIFICAR	ACTUAR	Producto instalado	Cliente
		Verificar que la instalación se realice en el lugar correcto y se cumpla con las medidas programadas	En caso de no conformidades comunicarse con el gerente y tomar medidas correctivas inmediatas		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
N/A	N/A	N/A	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.O.INS. R.01	Conformidad de entrega	Interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Taladro		Kit de herramientas de instalación	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Lugar donde se realice la instalación		Trabajadores, gerente	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.O.INS.FI.01	Porcentaje de éxito	Mensual	Gerente
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes laborales • El personal no se encuentra capacitado 			

	MICROEMPRESA NOVA PRINT			CÓDIGO:	G.A.COM.FC.01
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS					
MACROPROCESO	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente		
CÓDIGO DEL PROCESO	G.A.COM	PROCESO	Compras		
OBJETIVO	Proveer de manera continua los materiales, herramientas y materia prima mediante una gestión de aprovisionamiento para que las actividades de la empresa no se vean interrumpidas				
ALCANCE	Este proceso empieza desde la planificación del presupuesto hasta la obtención de los materiales y su respectiva inspección				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas	Planificar el presupuesto, previsión y planeación de las compras	Generar orden de compra para la adquisición de nuevos materiales	Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Proveedores	Orden de compra	VERIFICAR	ACTUAR	Materia prima adquirida	Novaprint
		Verificar que la materia prima cumpla con las especificaciones requeridas	Monitorear los resultados y tomar acciones correctivas		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.A.COM. DOC .01	Requisito de los materiales	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.A.COM. R .01	Registro de compras	Origen interno	
G.A.COM. R .02	Facturación	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Computadora		Materiales de oficina	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Oficina		Gerente	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.A. COM.FI.01	Cumplimiento de órdenes de compra	Mensual	Gerente
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • La materia prima no cumple con las especificaciones • Los proveedores no cumplen con la orden de pedido 			

	MICROEMPRESA NOVA PRINT			CÓDIGO:	G.A.GTH.FC.02
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
				REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
MACROPROCESO:	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE DEL PROCESO		Gerente	
CÓDIGO DEL PROCESO	G.A.GTH	PROCESO		Gestión del Talento Humano	
OBJETIVO	Lograr vincular a nuevo personal mediante el uso de herramientas de evaluación para asegurar el desarrollo profesional de la organización				
ALCANCE:	Este proceso empieza desde el reclutamiento de nuevo persona, su posterior capacitación y remuneración hasta la desvinculación del mismo				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas	Planificaciones de las necesidades en materia de personal	Reclutamiento, remuneración, capacitación, desvinculación	Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Aspirantes	Requerimiento de personal Revisión de perfiles Hoja de vida	VERIFICAR	ACTUAR	Personal nuevo contrato Carta de despido Personal desvinculada Plan de capacitación	Trabajadores
		Verificar que el personal cumpla con las competencias requeridas y la satisfacción del trabajo	Seguimiento del personal y acciones correctivas		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO	DOCUMENTOS	ORIGEN	
G.A.GTH. DOC .01	Ficha de puestos de trabajo	Origen interno	
CÓDIGO	REGISTROS	ORIGEN	
G.A.GTH. R 01	Contrato de trabajo	Origen interno	
G.A.GTH. R 02	Hoja de vida	Origen externo	
G.A.GTH. R 03	Carta de despido	Origen interno	
G.A.GTH. R 04	Registro de capacitaciones	Origen interno	
RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	
Computadora		Suministros de oficina	
INFRAESTRUCTURA		RECURSOS HUMANOS	
Oficina		Gerente	
SEGUIMIENTO Y CONTROL			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
G.A. GTH.FI.01	% de conocimientos adquiridos después de las capacitaciones	Mensual	Gerente
RIESGOS			
<ul style="list-style-type: none"> • No existe una adecuada selección del personal • El personal no cumple las competencias establecidas • Personal no se encuentra capacitado • El personal no conoce las funciones que se debe realizar • Falta de presupuesto 			



MICROEMPRESA NOVA PRINT

CÓDIGO:	G.A.SC.FC.03
VERSIÓN:	1
ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

MACROPROCESO	Gestión de Apoyo	RESPONSABLE DEL PROCESO	Encargado del servicio al cliente
CÓDIGO DEL PROCESO	G.A.SC	PROCESO	Servicio al cliente
OBJETIVO	Prestar un servicio de calidad mediante la ayuda y constante asesoramiento para conseguir nuevos clientes y asegurar que se lleve una buena experiencia.		
ALCANCE:	Este proceso empieza desde que se cotiza el producto requerido hasta la atención post venta		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Cientes externos	Pedido de producto Dudas, sugerencias y quejas; presupuesto	Planificar las estrategias que se van a realizar para ofrecer un servicio al cliente de calidad	Informar sobre los productos y servicios ofertados Brindar asistencia personalizada Responder dudas y preguntas Entrega de producto terminado	Pago de pedido Entrega del producto	Cliente

		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar que las necesidades y expectativas de los clientes se cumplan	Prestar un servicio post venta		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CÓDIGO	DOCUMENTOS		ORIGEN		
N/A	N/A		N/A		
CÓDIGO	REGISTROS		ORIGEN		
G.A.SC.R.01	Registro de pedidos realizados		Origen interno		
G.A.SC.R.02	Factura de venta		Origen interno		
G.A.SC.R.03	Encuesta de satisfacción del cliente		Origen interno		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES		
Computadora			Materiales de oficina		
INFRAESTRUCTURA			RECURSOS HUMANOS		
Oficina			Gerente, encargado de servicio al cliente		
SEGUIMIENTO Y CONTROL					
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		
G.A. SC.FI.01	Porcentaje de satisfacción del cliente	Mensual	Encargado del servicio al cliente		
G.A. SC.FI.02	Crecimiento de clientes	Semestral	Encargado del servicio al cliente		
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de los datos del cliente; Incapacidad de comprender los requerimientos del cliente; • El personal no logra conectar con el cliente; Inadecuada planificación del presupuesto 					



MICROEMPRESA NOVA PRINT

CÓDIGO:	G.A.MAN.FC.04
VERSIÓN:	1
ELABORADO POR:	Srta. Evelin Sarmiento
REVISADO POR:	Sr. Carlos Montoya

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

MACROPROCESO	Gestión de apoyo	RESPONSABLE DEL PROCESO	Responsable de mantenimiento
CÓDIGO DEL PROCESO	G.A.MAN	PROCESO	Mantenimiento
OBJETIVO	Realizar mantenimientos predictivos y correctivos de las máquinas para evitar posibles fallos que se puedan suscitar y perjudiquen la producción.		
ALCANCE:	Este proceso comprende todas las actividades que son necesarias para el mantenimiento y reparación de las máquinas		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS		PLANEAR	HACER	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	Proceso Posterior/Parte interesada
Proveedores de repuestos Fabricantes	Ficha técnica de las máquinas Repuestos Necesidad de realizar el mantenimiento	Planificación del mantenimiento preventivo	Diagnóstico de las máquinas Reparación, limpieza, sustitución de piezas y lubricación de las máquinas Ejecución de los mantenimientos	Máquina lista para operar Informe del mantenimiento realizado	Área de impresión y rotulación

		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar que la máquina se encuentre funcionando correctamente	Realizar medidas correctivas respecto a la planificación del mantenimiento y tomar medidas de mejora		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CÓDIGO	DOCUMENTOS		ORIGEN		
G.A.MAN.DOC.01	Fichas técnicas de máquinas		Origen externo		
CÓDIGO	REGISTROS		ORIGEN		
G.A.MAN. R.01	Historial de mantenimiento		Origen interno		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES		
Engrasadora; aceitera; aspiradora industrial			Herramientas, manuales técnicos de las maquinarias, repuestos; agentes químicos		
INFRAESTRUCTURA			RECURSOS HUMANOS		
Área de impresión y rotulación			Trabajadores; encargado de realizar el mantenimiento		
SEGUIMIENTO Y CONTROL					
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		
G.A.MAN.FI.01	Tiempo medio entre averías	Cada que se realice un mantenimiento	Gerente		
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Lesiones en extremidades por atrapamiento • Resbalones, golpes y caídas • Exposición de los trabajadores con agentes químicos 					

Matriz de riesgos																
Identificación del proceso		Identificación del riesgo			Análisis del riesgo							Resultados				
Macroproceso	Proceso	Tipo	Riesgo	Causas	Probabilidad					Consecuencia		Clasificación del riesgo	Nivel del riesgo	Acciones		
					Improbable (1)	Posible (2)	Ocasional (3)	Probable (4)	Frecuente (5)	Insignificante (A)	Menor (B)				Moderado (C)	Peligroso (D)
Gestión estratégica	Planificación estratégica	Estratégico	El gerente no se encuentre involucrado en cumplir con los objetivos	El gerente no se encuentra motivado en realizar nuevos proyectos			x						x	3E	Extremo	Realizar una capacitación en dirección estratégica
		Estratégico	No se realice una planificación adecuada	Las planificaciones tienden a ser demasiado extensas y demoras de realizar		x							x		2C	Medio

		Estratégico	No se realice un seguimiento y control de los indicadores de gestión	No existe un comité que se encargue de controlar los indicadores			x									3D	Alto	Establecer un comité de indicadores Realizar reuniones periódicas Realizar reporte de los indicadores periódicamente
		Estratégico	No se cumpla con la planificación de las actividades a realizar	No se plantean actividades que puedan ser medidas y controladas Las actividades no están alineadas a la estrategia de la empresa			x									2E	Alto	Establecer actividades a corto plazo Definir los objetivos a alcanzar antes de realizar la planificación
	Gestión de la calidad	Estratégico	No se realiza una planificación de auditorías	La alta dirección no se involucra			x									3C	Medio	Comprometer a la alta dirección Realizar un calendario de auditorías

		Estratégico	No se realice planes de acción para las no conformidades	<p>Errores en los resultados de la auditoría interna</p> <p>No se logra identificar todas las no conformidades</p> <p>No se conocer la estructura de los procesos</p>			X									3C	Medio	<p>Capacitar al personal para que entienda cuáles son las no conformidades</p> <p>Mantener una estructura de los procesos actualizada</p>
Gestión operativa	Diseño	Tecnológico	El software no funciona correctamente	<p>No se realiza un mantenimiento de la computadora</p> <p>El software no se encuentra actualizado</p> <p>Software pirata</p>			x									3D	Alto	<p>Establecer una planificación para realizar mantenimiento</p> <p>Instalar un software con licencia profesional</p>

		Operacionales	No se cumple con los requisitos y exigencias del cliente	El personal no es capaz de comprender las necesidades de los clientes		x											2E	Alto	Capacitar al diseñador en el servicio al cliente
		Operacionales	Improvisar el diseño	No se cuenta con plantillas de diseño		x						x					2B	Bajo	Contar con plantillas de diseño para los productos
		Tecnológico	Personal no apto para manejar los programas informáticos	No se encuentran capacitados No conocer al programa		x						x					2E	Alto	Capacitar al personal según los programas de diseño gráfico que cuenta la empresa
	Impresión	Operacionales	Variaciones en el color de la impresión	Las tintas utilizadas no son las correctas			x										3B	Medio	Revisar las fichas técnicas de las maquinarias antes de comprar las tintas


		Operacionales	Se puede producir banding	No se realiza mantenimiento periódicamente			x						X			3C	Medio	Realizar un plan de mantenimiento preventivo
		Operacionales	Reproceso de la impresión	No se realizó una planificación de los requerimientos de materiales			x									3D	Alto	Utilizar fichas técnicas de especificaciones del producto Realizar una inspección de la ficha técnica antes de realizar el proceso
Rotulación		Operacionales	El personal no sabe utilizar correctamente el material de trabajo	El personal no se encuentra capacitado en manejo de máquinas industriales			x									2D	Medio	Capacitar al personal en el manejo de las máquinas industriales con las que cuenta la empresa

		Operacionales	Dimensiones incorrectas	La ficha técnica del producto no se encuentra completa		x											2D	Medio	Realizar una inspección antes de realizar el proceso El proceso de rotulación no podrá empezar si la ficha no se encuentra completa
Instalación	Físico	Accidentes laborales	El personal no utiliza el equipo de protección adecuado No tienen conocimientos básicos en seguridad industrial			x											3D	Alto	Adquirir equipo de protección personal Realizar capacitaciones en seguridad laboral
	Administrativo	El personal no se encuentra capacitado	Falta de apoyo por parte de la alta dirección			x											3D	Alto	Determinar un presupuesto anual para capacitación del personal

Gestión de apoyo	Compras	Administrativo	La materia prima no cumple con las especificaciones	No se establecen parámetros de calidad		x											2C	Medio	Establecer fichas de especificaciones de materia prima	
		Administrativo	Los proveedores no cumplen con la orden de pedido	No se realiza una orden de compra con anticipación		x												2C	Medio	Realizar planificaciones de orden de compra
	Gestión del talento humano	Administrativo	No existe una adecuada selección del personal	No se tiene definido las necesidades del talento humano		x												2B	Bajo	Contar con fichas de puestos de trabajo
		Administrativo	El personal no cumple las competencias establecidas	Las competencias exigidas son exageradas		x												2B	Bajo	Realizar un rediseño de las fichas de puestos de trabajo


		Administrativo	El personal no conoce las funciones que se debe realizar	La empresa no cuenta con una estructura organizacional			x										3C	Medio	Establecer la estructura organizacional de la empresa y comunicar a todos los empleados		
	Servicio al cliente	Administrativo	Pérdida de los datos del cliente	No se lleva una base de datos		X											X	2E	Alto	Diseñar una base de datos digital	
		Administrativo	Incapacidad de comprender los requerimientos del cliente	Falta de preparación en atención al cliente El personal no tiene paciencia			x												3D	Alto	Capacitar al personal en el servicio al cliente
		Administrativo	El personal no logra conectar con el cliente	El personal habla con un lenguaje muy técnico			x													2B	Bajo

		Administrativo	Inadecuada planificación del presupuesto	El personal no conoce los productos y servicios ofertados		x											2D	Medio	Contar con una plantilla de propuesto
Mantenimiento		Mecánico	Lesiones en extremidades por atrapamiento	No se utiliza equipo de protección personal		x											2D	Medio	Utilizar equipo de protección personal Verificar que la máquina s encuentre desenchufada
		Físico	Resbalones, golpes y caídas	El lugar no se encuentra ordenado		x											2C	Medio	Mantener ordenado el puesto donde se realiza el mantenimiento Colocar señalética en el piso
		Químico	Exposición de agentes químicos	No cuenta con equipo de protección personal		x												2B	Bajo

	NOVA PRINT	CÓDIGO	G.A.GTH.01
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	01 de 02
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Gerente general		
Área asignada	Gerencia		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de Microsoft office • Conocimiento en herramientas de gestión de la calidad • Conocimiento en Normas Legales 		
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la empresa: Se encuentra motivado y orientado a cumplir con los objetivos de la empresa • Pensamiento analítico: Reconoce los problemas y los soluciona • Búsqueda de información: Está constantemente capacitándose en nuevas formas de administración • Comprensión de la organización: Comprende el contexto de la organización y las partes interesadas (cliente, proveedores, competencia, etc.) 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la planificación para que se cumplan con los objetivos empresariales. • Seleccionar, contratar y evaluar a los proveedores • Determinar el presupuesto de compras • Adquirir los recursos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa tanto para los procesos operativos como estratégicos y de apoyo • Realizar el seguimiento y control de las no conformidades • Tomar acciones correctivas frente a las no conformidades 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad • Realizar el análisis de los indicadores de gestión y control • Coordinar las diferentes capacitaciones que se deben realizar al personal
--	--

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado	X		
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Destreza		X	
Capacidad de retención de información			X
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022	Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022		
Actualizado por			

	NOVA PRINT	CÓDIGO	G.A.GTH.02
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	01 de 02
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Asistente de servicio al cliente		
Área asignada	Servicio al cliente		
Estudios requeridos	Tercer nivel en marketing, relaciones públicas o carreras afines		
Experiencia requerida	Mínimo 1 año de experiencia en trabajos de atención al cliente		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la información • Técnicas de comunicación al cliente • Conocimiento del producto que se oferta 		
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente: Ayudar y servir para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. • Impacto e influencia: Deber ser capaz de persuadir, impresionar e influenciar al cliente. • Pensamiento conceptual: Es capaz de clarificar situaciones complejas 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información respecto a los productos que se ofertan en la empresa. • Realizar la cotización según el presupuesto del cliente. • Resolver inquietudes y dudas que se puedan presentar antes, durante y después de que el cliente adquiera un producto. • Realizar el respectivo cobro del producto que es adquirido por el cliente. • Entregar el producto terminado al cliente en caso de que no se necesite un servicio post venta (Instalación). • Manejar las redes sociales de la empresa. 		

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado	X		
Exigencias auditivas			X
Exigencias Táctiles		X	
Destreza		X	
Capacidad de retención de información			X
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	
Elaborado por		Revisado y aprobado por	
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022		Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022	
Actualizado por			

FICHA PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto	Diseñador
Área asignada	Diseño
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en diseño gráfico
Experiencia requerida	Mínimo 1 año de experiencia
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de diseño y edición • Conocimientos en programas informáticos (Photoshop; Ilustrador; Adobe) • Conocimiento en tamaños y escalas • Conocimiento en fotografía
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico: Reconoce los problemas y los soluciona. • Orientación al cliente: Ayudar y servir para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. • Manejo del tiempo: De ser capaz de realizar el diseño digital en base a los tiempos estimados por el cliente. • Diseño gráfico: Capaz de realizar diferentes diseños enfocados en la publicidad.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reunirse con el cliente para coordinar el diseño que se va a realizar. • Asesorar al cliente sobre los posibles diseños que se pueden realizar. • Elegir la mejor tipografía y colorimetría según los requerimientos del cliente. • Diseñar los bocetos y borradores que van a ser presentados al cliente. • Revisar que el diseño cuente con las medidas y especificaciones que fueron realizadas por el cliente. • Entregar el boceto al responsable de producción.

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general		X	
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado	X		
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
Capacidad de retención de información			X
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022	Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022		
Actualizado por			

FICHA PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto	Operador de imprenta
Área asignada	Impresión
Estudios requeridos	Bachiller en ciencias
Experiencia requerida	Seis meses
Conocimientos técnicos	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en impresión offset • Manejo de maquinaria industrial • Conocimiento de técnicas de impresión publicitaria
Competencias	
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación: Debe estar dispuesto a trabajar con diferentes compañeros • Preocupación por el orden: Debe mantener su puesto de trabajo ordenado y limpio. • Preocupación por la calidad: Debe encontrarse motivado a desarrollar los procesos de la manera en cómo se encuentra estipulado en el manual • Adaptabilidad: Debe ser capaz de adaptarse de manera fácil al trabajo que se le ha asignado • Atención a los pequeños detalles: Debe ser capaz de verificar que no existan pequeños fallos que se pueden dar durante el proceso productivo • Pensamiento crítico: Debe ser capaz de resolver problemas de manera rápida. • Gestión del tiempo: Debe ser capaz de gestionar el tiempo según lo planificado.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la maquinaria que se va a utilizar dependiendo del producto, orden de producción y materiales a utilizar. • Operar de manera adecuada las máquinas y herramientas. • Colaborar en la inspección de los productos para verificar su calidad según los requerimientos especificados en el manual de procesos. • Colaborar con el control de la producción. • Informar a su superior de cualquier incidente en las máquinas y equipos. • Apoyar con el mantenimiento de las máquinas. • Cumplir con la política y objetivos de calidad de la empresa. • Verificar que la máquina se encuentre operando correctamente. • Realizar el corte y detalle del producto una vez se encuentre impreso.
------------------	--

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado			X
Exigencias auditivas			X
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
Capacidad de retención de información		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022	Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022		
Actualizado por			

FICHA PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto	Operador de rotulación
Área asignada	Impresión
Estudios requeridos	Bachiller en ciencias
Experiencia requerida	Seis meses
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en proporciones, tamaños y materiales utilizados en rotulación. • Manejo de maquinaria industrial. • Conocimiento en técnicas de rotulación.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación: Debe estar dispuesto a trabajar con diferentes compañeros • Preocupación por el orden: Debe mantener su puesto de trabajo ordenado y limpio. • Preocupación por la calidad: Debe encontrarse motivado a desarrollar los procesos de la manera en cómo se encuentra estipulado en el manual • Adaptabilidad: Debe ser capaz de adaptarse de manera fácil al trabajo que se le ha asignado • Atención a los pequeños detalles: Debe ser capaz de verificar que no existan pequeños fallos que se pueden dar durante el proceso productivo • Pensamiento crítico: De ser capaz de resolver problemas • Gestión del tiempo: Debe ser capaz de gestionar el tiempo según lo planificado.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la maquinaria que se va a utilizar dependiendo del producto, orden de producción y materiales a utilizar. • Realizar los rótulos según el tipo y modelo solicitado. • Operar de manera adecuada las máquinas y herramientas. <p>Colaborar en la inspección de los productos para verificar su calidad según los requerimientos especificados en el manual de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el control de la producción • Informar a su superior de cualquier incidente en las máquinas y equipos. • Apoyar con el mantenimiento de las máquinas. • Cumplir con la política y objetivos de calidad de la empresa • Verificar el correcto funcionamiento de las máquinas
------------------	---

Exigencias psicológicas			
--------------------------------	--	--	--

Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado			X
Exigencias auditivas			X
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
Capacidad de retención de información		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	

Elaborado por	Revisado y aprobado por
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022	Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022

Actualizado por

--

FICHA PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto	Instalador de publicidad
Área asignada	Instalación
Estudios requeridos	Bachiller técnico en electricidad
Experiencia requerida	Un año en trabajos de instalación de publicidad
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en instalación de diferentes tipos de productos publicitarios. • Conocimiento básico en riesgos asociados a trabajos en altura. • Licencia de conducir tipo B • Conocimientos en electricidad.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: Debe ser responsable con el manejo y entrega de los productos. • Gestión del tiempo: Debe ser capaz de gestionar el tiempo según lo planificado. • Preocupación por la calidad: Debe encontrarse motivado a desarrollar los procesos de manera adecuada y según lo estipulado en el manual de procesos. • Pensamiento crítico: Debe ser capaz de resolver problemas de manera rápida. • Toma de decisiones: Debe ser capaz de tomar decisiones de manera rápida y ágil.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de rótulos, carteles publicitarios entre otros productos que hayan sido solicitados. • Preparar el lugar donde se va a realizar la instalación. • Preparar los productos y herramientas que serán necesarias para realizar la instalación. • Comprobar que la instalación se haya realizado mediante los requerimientos del cliente.

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado			X
Exigencias auditivas			X
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
Capacidad de retención de información		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	
Elaborado por		Revisado y aprobado por	
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022		Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022	
Actualizado por			

FICHA PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto	Técnico en mantenimiento
Área asignada	Impresión y rotulación
Estudios requeridos	Técnico en mantenimiento industrial o carreras afines
Experiencia requerida	Un año en trabajos de mantenimiento de maquinaria industrial.
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y manejo de máquinas industriales de imprenta. • Conocimiento en electricidad. • Contar con conocimientos básicos en seguridad industrial.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: Debe ser responsable con el manejo y entrega de los equipos. • Gestión del tiempo: Debe ser capaz de gestionar el tiempo según lo planificado. • Preocupación por la calidad: Debe encontrarse motivado a desarrollar los procesos de la manera en cómo se encuentra estipulado en el manual • Pensamiento crítico: Debe ser capaz de resolver problemas de manera rápida. • Toma de decisiones: Debe ser capaz de tomar decisiones de manera rápida y ágil.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el plan de mantenimiento preventivo según las planificaciones. • Realizar los informes y llevar el historial de mantenimiento. • Realizar tanto el montaje como el desmontaje de las maquinarias que necesitan mantenimiento. • Realizar la revisión de las máquinas y reparar posibles fallos que se puedan presentar.

Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado			X
Exigencias auditivas			X
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
Capacidad de retención de información		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022	Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022		
Actualizado por			

MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA NOVA PRINT



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Firma	Firma
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

Borrero 8-48 y Chica Narvárez-(593) 0998593143, Ibarra Ecuador
2022

INTRODUCCIÓN

Toda organización a nivel mundial sea pequeña, mediana o grande empresa está comprendida por una serie de procesos, es por tal razón que nace la necesidad de controlar cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo mediante manuales de procedimientos los cuales van a actuar como una guía operativa que permitirá al personal de la empresa realizar una actividad de manera organizada y controlada.

El control interno de los procesos debe encontrarse ordenado, clasificado, llevar un orden y ser fácil de interpretar ya que Novaprint es una empresa que se encuentra en proceso de transición es decir que busca documentar cada uno de sus procesos para mejorar la eficacia de la empresa.

En este presente documento se presenta el manual de procedimientos de Novaprint el cual ayudará a que las actividades se realicen de manera ordenada y documentada cambiando la forma empírica con la que se trabajaba anteriormente.

ALCANCE

El presente manual de procesos comprende todos los procesos internos de la empresa Novaprint siendo un total de diez procesos distribuidos entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Cada proceso contará con el siguiente contenido: objetivo, alcance, participantes del proceso, normas de aplicación, términos y definiciones, descripción de actividades, flujograma, indicadores del proceso, documentos y registros y por último los anexos que son parte fundamental y que son una guía para el control de los procesos.


ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA	4
Proceso: Planificación estratégica	5
Subproceso: Selección y contratación de proveedores.....	5
Subproceso: Planificación de los objetivos	13
Proceso: Gestión de la calidad	20
Subproceso: Auditoría interna.....	20
Subproceso: Control de no conformidades.....	29
MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA	37
Proceso: Diseño	38
Subproceso: Desarrollo creativo.....	38
Proceso: Impresión	45
Subproceso: Impresión publicitaria.....	45
Proceso: Rotulación	53
Subproceso: Rotulación publicitaria.....	53
Proceso: Instalación	61
Subproceso: Montaje del producto.....	61
MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO	67
Proceso: Compras	68
Subproceso: Adquisición de materiales.....	68
Proceso: Gestión del talento humano	76
Subproceso: Contratación de personal	76
Subproceso: Desvinculación	83
Subproceso: Capacitación	89
Proceso: Servicio al cliente	96
Subproceso: Atención al cliente	96
Proceso: Mantenimiento	104
Subproceso: Conservación de maquinaria	104

GESTIÓN ESTRATÉGICA (G.E)



MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
		PÁGINA	04 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA
(G.E)**

**PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
(G.E.PLA.)**

**SUBPROCESO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PROVEEDORES
(G.E.PLA.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
PÁGINA	05 de 120

PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
		PÁGINA	06 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento de proveedores mediante herramientas de evaluación de desempeño para realizar una selección y contratación de los nuevos proveedores con los cuales se va a trabajar.

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades necesarias que son realizadas para la selección y contratación de los nuevos proveedores.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente general
- Proveedores

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”
- Decretos ejecutivos
- Código del trabajo

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Decreto ejecutivo:** Documento que es procedente del poder ejecutivo y que contiene reglamentos normativos y son considerados jerárquicamente hablando inferiores a las leyes.
- **Código del trabajo:** Documento en donde se plasma de manera codificada las leyes laborales que se deben cumplir dentro del Estado ecuatoriano
- **Proveedor:** Persona encargada de abastecer los materiales, máquinas, herramientas, etc. hacia una empresa o persona.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
		PÁGINA	07 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

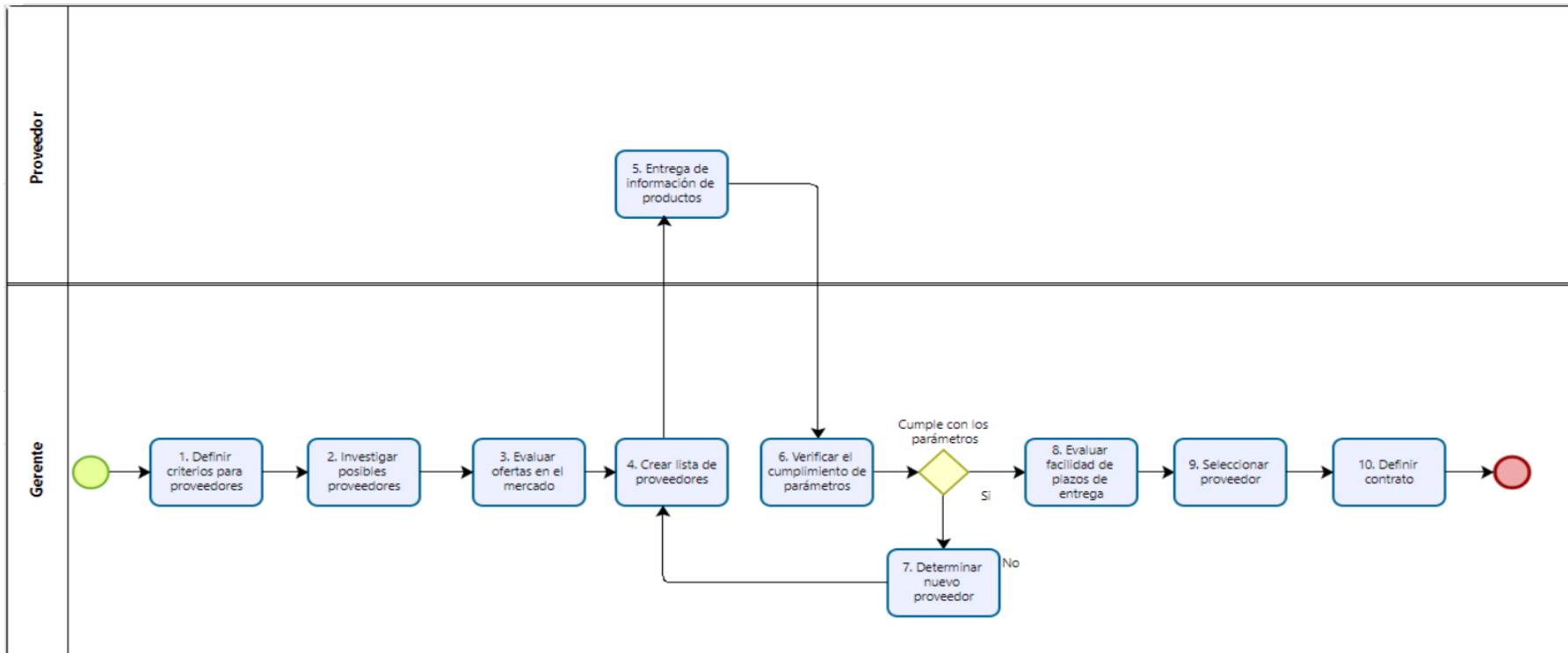
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Definir los criterios que debe cumplir el proveedor para ser seleccionado	Gerente
2	Investigar los posibles proveedores que oferten los materiales requeridos por la empresa	Gerente
3	Evaluar las diferentes ofertas que se encuentren disponibles en el mercado	Gerente
4	Crear una lista de los posibles proveedores con los que se va a trabajar	Gerente
5	Entregar información respecto a productos, ofertas, etc.	Proveedor
6	Verificar que los proveedores cumplan con los parámetros establecido (calidad, precio, ubicación, etc.)	Gerente
7	Evaluar la facilidad de las formas y plazos de pago	Gerente
8	Seleccionar el proveedor dependiendo de los materiales que se requieren	Gerente
9	Definir el contrato para la adquisición de materiales	Gerente Proveedor

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
		PÁGINA	08 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	


7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.
		PÁGINA	09 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.E.PLA.FI.02	Rendimiento de entrega del proveedor	Eficiencia	Mensual	Gerente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los proveedores están realizando las entregas dentro del tiempo acordado y así poder planificar las órdenes de pedidos.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E.PLA . R.01	Registro de proveedores		X	X		X	
G.E.PLA. R.02	Registro de evaluación de proveedores		X	X		X	
G.E.PLA . R.03	Registro de desempeño de proveedores		X	X		X	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.	
	PÁGINA	10 de 120	
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

10. ANEXOS

Registro de proveedores


	NOVA PRINT					Versión	1
						Código	G.E.PLA. R.01
LISTA DE PROVEEDORES							
Proveedor	Nombre	Dirección	Ciudad	Dirección	Teléfono	Producto	

Registro de desempeño de proveedores


	NOVA PRINT					Versión	1
						Código	G.E.PLA. R.03
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES							
Proveedor	Nombre	Tipo de evaluación	Fecha de evaluación	Fecha de reevaluación	Observaciones	Comunicado	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP.G.E.PLA. 01.	
	PÁGINA	11 de 120	
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Selección y contratación de proveedores	FECHA DE APROBACIÓN	

Registro de evaluación de proveedores

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			Versión	1
				Código	G.E.PLA. R.02
				Página	01 de 01
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROVEEDOR					
Nombre proveedor					
Nombre organización					
Ciudad		Dirección			
Teléfono		Correo electrónico			
Qué suministra		Fecha de evaluación			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
(Se asignará una calificación del 1 al 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta)					
Ítem	Factor	Criterio		Calificación	
1	Cumplimiento con los requerimientos y especificaciones				
		Promedio			
2	Cumplimiento del tiempo de entregas				
		Promedio			
3	Comportamiento de los precios				
		Promedio			
4	Servicios adicionales que presta				
		Promedio			
CLASIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN					
Rango de nota		Categoría		Clasificación del proveedor	
8,0-10,0		Primera categoría		Excelente	
6,0-7,9		Segunda categoría		Bueno	
4,0-5,9		Tercera categoría		Regular	
1,0-3,8		Cuarta categoría		Deficiente	
OBSERVACIONES					

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
		PÁGINA	12 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA
(G.E)**

**PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
(G.E.PLA.)**

**SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DE LOS
OBJETIVOS
(G.E.PLA.02)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
PÁGINA	13 de 120

PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
		PÁGINA	14 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Establecer la planificación de planes y proyectos para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa y así poder ofrecer un servicio de calidad.

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades realizadas por la dirección estratégica de la empresa y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente general

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Plan estratégico:** Documento en donde se detalla el plan de negocio de la empresa para que se puedan cumplir con los objetivos que han sido planteados.
- **Objetivos:** Metas que han sido determinados por la empresa y que se pretenden alcanzar en un lapso de tiempo determinado.
- **Planificación:** Proceso en donde se plasma de manera secuencial y ordenada las actividades que deben ser realizadas.
- **Dirección estratégica:** Es la parte encargada de diseñar y ejecutar estrategias en beneficio a la empresa.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
		PÁGINA	15 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	

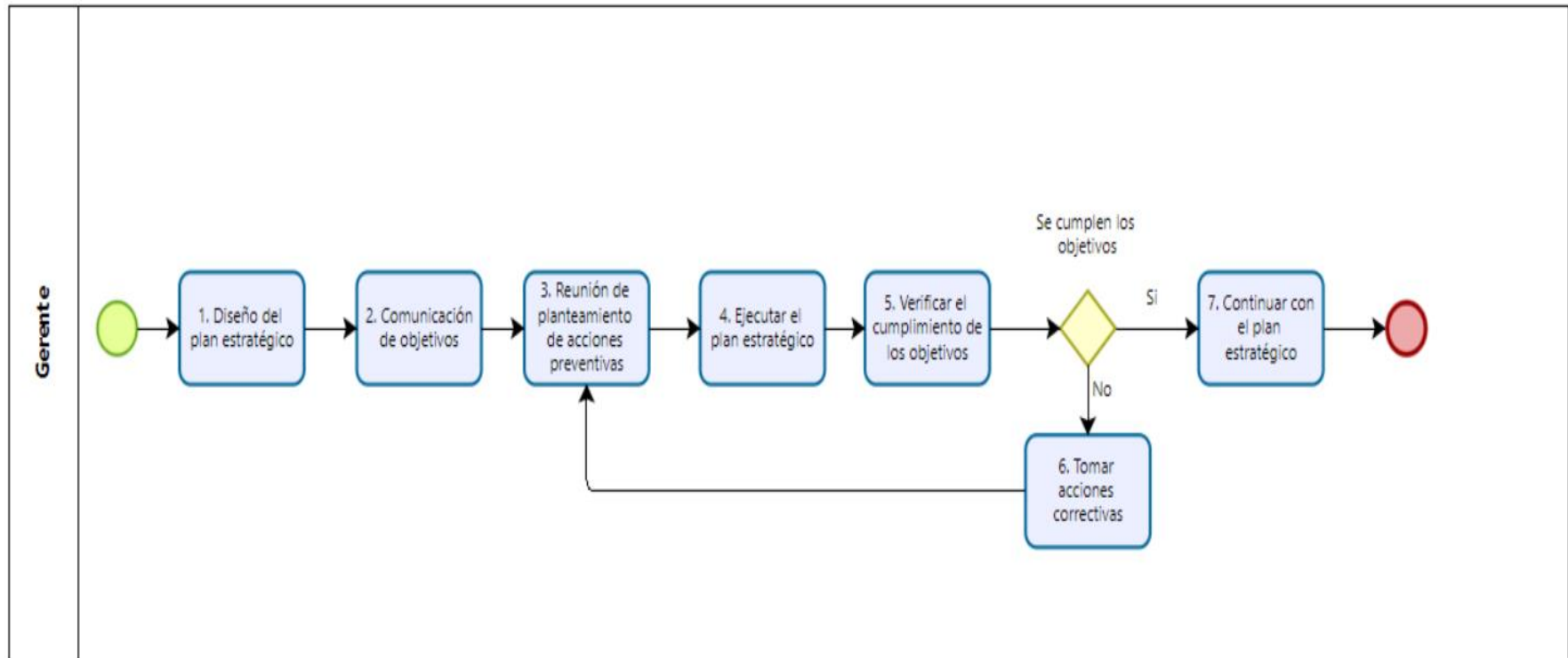
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Diseñar el plan estratégico que se quiere cumplir en el periodo definido	Gerente
2	Comunicar al personal los objetivos que han sido planteados en el plan estratégico.	Gerente
3	Reunión de planteamiento de acciones preventivas en caso de que el plan estratégico no se vaya a cumplir.	Gerente
4	Ejecutar el plan estratégico según lo planificado.	Gerente
5	Inspeccionar que se estén cumpliendo con los objetivos establecidos en el tiempo acordado	Gerente
6	Continuar con el plan estratégico	Gerente
7	En caso de que existan retraso en el cumplimiento del plan estratégico tomar acciones correctivas de manera inmediata	Gerente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
		PÁGINA	16 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	


7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02
		PÁGINA	17 de 120
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL PROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.E.PLA.FI.01	Objetivos cumplidos	Estratégicos	Semestral	Gerente
Para qué sirve el indicador				
<p>El indicador sirve para conocer si los objetivos que se está planteando la empresa se están cumpliendo según lo planificado</p>				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E.PLA .DOC.01	Plan estratégico	X		X		X	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.E.PLA.02	
	PÁGINA	18 de 120	
PROCESO	Planificación estratégica	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Planificación de los objetivos	FECHA DE APROBACIÓN	

10. ANEXOS

	PLAN ESTRATÉGICO	Versión	1
		Código	G.E.PLA.DOC.01
		Página	01 de 01
RESUMEN DE LA EMPRESA			
Misión			
Visión			
Objetivos empresariales			
Directivo			
DESARROLLO			
Productos que comercializa			
Modelos de precios			
Formato de entrega de los productos			
Proveedores			
CLIENTES			
Clientes fijos			
Estado del mercado local			
Competencia local			
PLAN DE MARKETING			
Estrategia			
Posicionamiento de la empresa			
Capacidad de publicidad			
ANÁLISIS FODA			
Fortalezas		Debilidades	
Oportunidades		Amenazas	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
		PÁGINA	19 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

(G.E)

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

(G.E. GC)

SUBPROCESO: AUDITORÍA INTERNA

(G.E. GC.01)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
PÁGINA	20 de 120

PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
		PÁGINA	21 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Realizar auditorías internas mediante el uso de parámetros de cumplimiento para garantizar un producto y servicio de calidad

2. ALCANCE

Este proceso inicia desde el monitoreo de los procesos hasta la revisión del producto terminado.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Responsable del SGC

4. NORMAS DE APLICACIÓN


- Norma ISO 9001: Gestión de la calidad
- Norma ISO 9000. Términos y definiciones
- Norma ISO 19011: Auditoria de los Sistemas de Gestión

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Auditoría:** Proceso que se encarga de valuar de manera interna la empresa para obtener de manera objetiva si se cumplen con los requisitos estipulados.
- **Acción correctiva:** Es la acción que se encarga de corregir y en lo posible eliminar las no conformidades encontradas en el proceso
- **Control:** Es la inspección y verificación de que los procesos se estén llevando conforme a los lineamientos establecidos.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
		PÁGINA	22 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

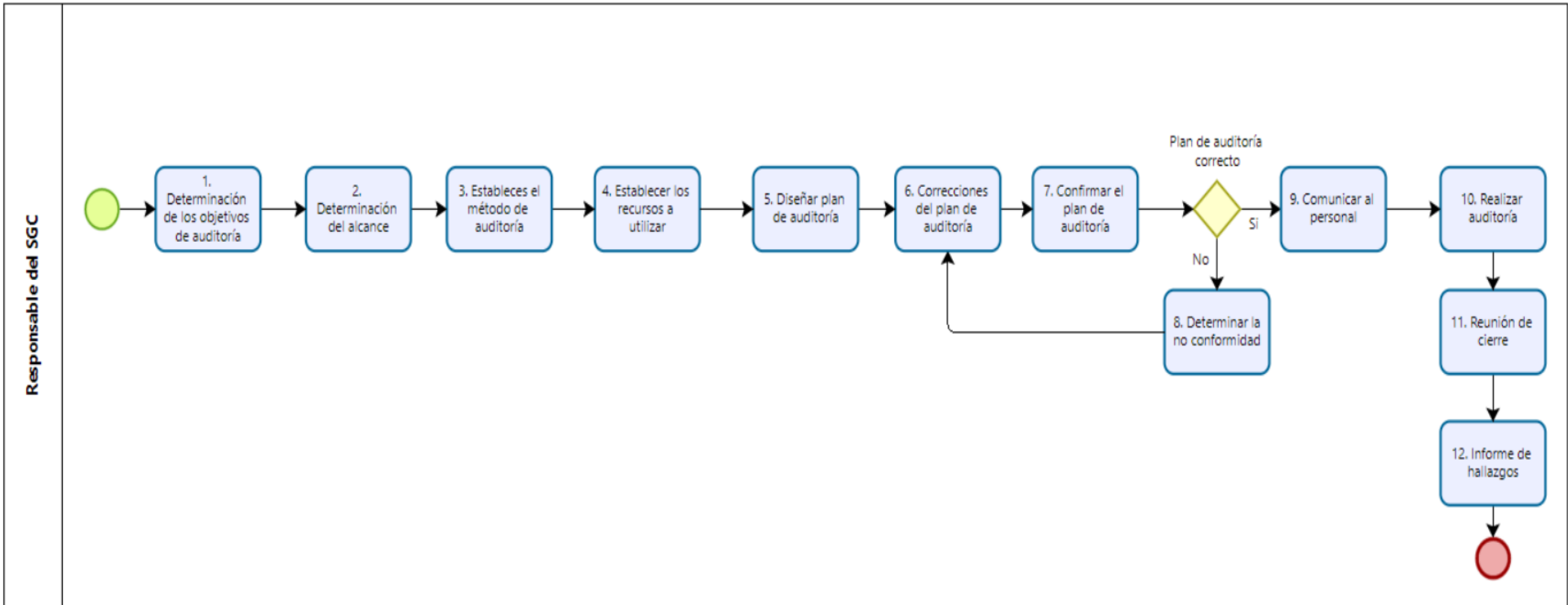
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinación de los objetivos de la auditoría	Responsable del SGC
2	Determinación del alcance y los criterios que va a tener la auditoría	Responsable del SGC
3	Establecer cuáles van a ser los métodos que se van a utilizar en la auditoría	Responsable del SGC
4	Establecer los recursos necesarios para realizar la auditoría	Responsable del SGC
5	Diseñar el plan de auditoría	Responsable del SGC
6	Realizar correcciones del plan de auditoría	Responsable del SGC
7	Confirmar que el plan de auditoría se encuentre correcto	Responsable del SGC
8	Comunicar al personal que se va a realizar una auditoría	Responsable del SGC
9	Realización de la auditoría interna	Responsable del SGC
10	Reunión de cierre de la auditoría	Responsable del SGC
11	Informar sobre los hallazgos encontrados	Responsable del SGC

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
		PÁGINA	23 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	


7. FLUJOGRAMA



Elaborado por: Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Revisado y aprobado por: Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)
--	---

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01
		PÁGINA	24 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.E. GC.FI.02	Evolución de la eficacia de las acciones correctivas	Eficacia	Semestral	Responsable del SGC
Para qué sirve el indicador				
Pretende realizar un seguimiento del número de acciones correctivas cerradas que se han presentado durante cierto periodo				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E. GC. R.01	Registro de auditoría		X	X			X
G.E. GC. DOC.01	Informe de auditoría	X		X		X	
G.E. GC. DOC.02	Planificación de la auditoría interna	X		X		X	
G.E. GC. DOC.03	Plan de auditoría	X		X		X	
G.E. GC. DOC.04	Programa de auditoría	X		X		X	


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01	
	PÁGINA	25 de 120	
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

10. ANEXOS


Registro de auditoría

	REGISTRO DE AUDITORÍA			Versión	1
				Código	G.E.GC.R.01
				Página	01 de 01
				Nº de registro	1
Participantes de la auditoría					
Fecha de auditoría	Procesos a auditar			Responsable del proceso	
Número de la no conformidad	Descripción de la no conformidad				
Medidas correctivas	Responsable	Fecha de ejecución			Observaciones
		Año	Día	Mes	
Responsable del registro de auditoría					
Nombre					
Cargo					
Fecha					
Firma de responsable					

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

	INFORME DE AUDITORÍA		Versión	1
			Código	G.E.GC.DO C.01
			Página	01 de 01
			N° de inform	1
DATOS GENERALES				
Nombre de la empresa		N° Auditoría		
Área/macropceso/proceso		Fecha de entrega		
Grupo auditor				
Documentos de referencia				
Reunión de apertura (dd-mm-aa)	Ejecución de auditoría Fecha de inicio-Fecha final		Reunión de cierre (dd-mm-aa)	
1. OBJETIVO				
2. ALCANCE				
3. PERSONAS ENTREVISTADAS				
Nombre		Cargo		
4. NO CONFORMIDAD				
(Detallar el número de no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de la Calidad)				
5. RESUMEN PROCESO DE AUDITORÍA				
Parámetros considerados		Se realizó		
		Si	No	
Se cumplió con el plan de auditoría especificado				
Se realizaron entrevistas al personal competente				
Se revisaron procesos que se encuentran dentro del alcance de la auditoría				
Se revisó la información documentada				
Se recopiló información y se revisaron las no conformidades encontradas				
Se establecieron las observaciones encontradas				
El personal colaboró en todo momento para la realización de la auditoría				
6. HALLAZGOS				
Número	Descripción del hallazgo			
7. COMENTARIOS				
8. CONCLUSIONES				
9. RECOMENDACIONES				
10. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD				
Nombre		Firma		

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.E.GC. 01	
	PÁGINA	27 de 120	
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Auditoría interna	FECHA DE APROBACIÓN	

Planificación de auditoría interna

	PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	Versión	1											
		Código	G.E.PLA.DOC.02											
		Página	01 de 01											
Partes	Actividades programadas	Cronograma												
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación de la auditoría														
Aplicación de la auditoría														
Plan de mejoramiento														

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
		PÁGINA	28 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA
(G.E)**

**PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD
(G.E. GC)**

**SUBPROCESO: CONTROL DE NO
CONFORMIDADES
(G.E. GC.02)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
		PÁGINA	29 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
		PÁGINA	30 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Determinar las no conformidades que han sido encontradas mediante herramientas de auditoría interna para realizar acciones preventivas y correctivas

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades desde que se determinan las no conformidades hasta estableces las medidas correctivas y preventivas.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Responsable del SGC

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Norma ISO 9001: Gestión de la calidad
- Norma ISO 9000. Términos y definiciones
- Norma ISO 19011: Auditoria de los Sistemas de Gestión

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **No conformidad:** Es el incumplimiento a un requisito
- **Acción correctiva:** Es la acción que se encarga de corregir y en lo posible eliminar las no conformidades encontradas en el proceso
- **Acción preventiva:** Son las acciones necesarias para que la no conformidad no se vuelva a repetir en un futuro.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
		PÁGINA	31 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	

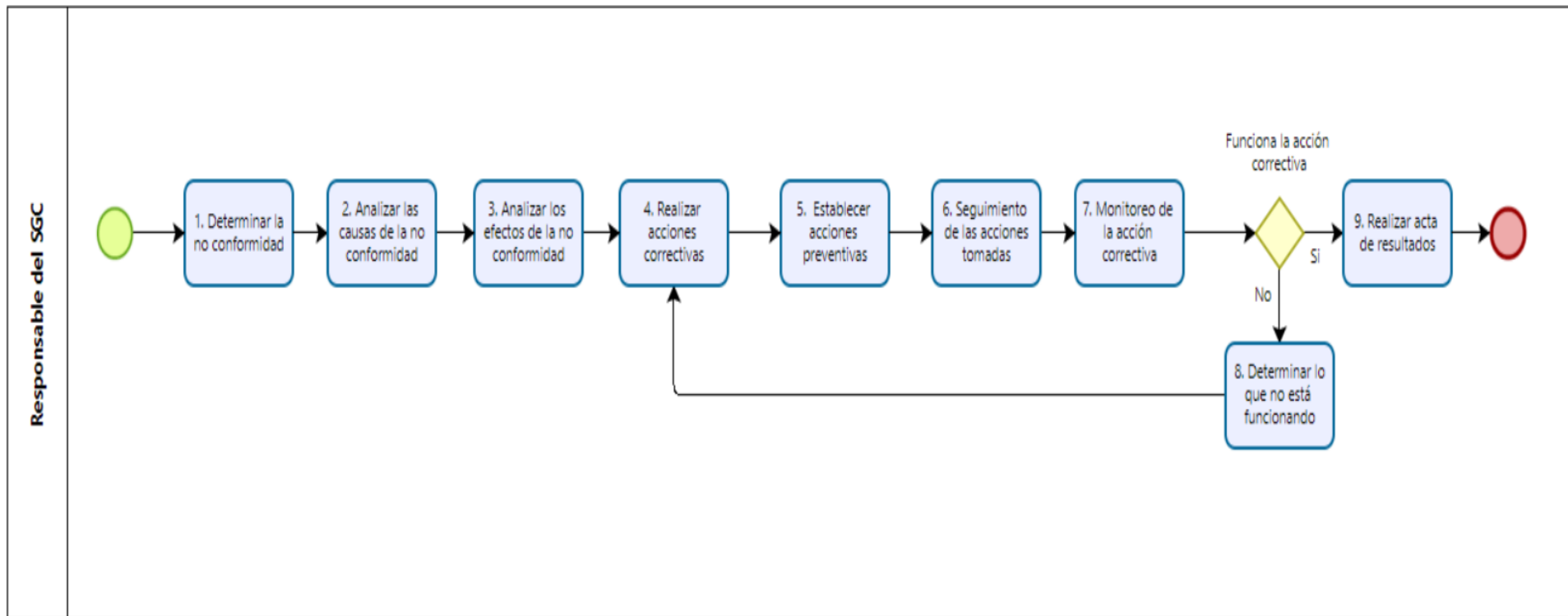
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar las no conformidades que se hayan encontrado	Responsable del SGC
2	Analizar las causas que están produciendo esas no conformidades	Responsable del SGC
3	Analizar los efectos que producen esas no conformidades	Responsable del SGC
4	Realizar las respectivas acciones correctivas	Responsable del SGC
5	Establecer las acciones preventivas que sean pertinentes para el caso	Responsable del SGC
6	Seguimientos de las acciones tomadas	Responsable del SGC
7	Monitoreo de la acción correctiva para conocer qué tan eficaz ha sido.	Responsable del SGC
8	Realizar el acta de revisión de resultados	Responsable del SGC

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
		PÁGINA	32 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02	
	PÁGINA	33 de 120	
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.E. GC.FI.01	Porcentaje de no conformidades	Eficacia	Semestral	Responsable del SGC
Para qué sirve el indicador				
Conocer de manera cuantitativa el porcentaje de todo aquello que no está funcionando acorde a los parámetros establecidos y así tomar medidas correctivas				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E. GC. R.02	Registro de las no conformidades		X	X			X
G.E. GC. R.03	Acta de revisión de resultados		X	X			X

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02	
	PÁGINA	34 de 120	
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Registro de las no conformidades


	REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES	Versión	1
		Código	G.E.GC.R.02
		Página	01 de 01
Fecha	Norma & Requisito	Persona encargada de la medición	Nº de registro
Área			
Macroproceso			
Proceso			
SECCIÓN 1: DETALLE NO CONFORMIDAD			
Descripción de la no conformidad			
SECCIÓN 2: ANÁLISIS DE CAUSA			
Análisis de la causa raíz (¿Cómo se produjo la no conformidad?; ¿Por qué pasó la no conformidad?)			
SECCIÓN 3: ACCIONES CORRECTIVAS			
Fecha de realización propuesta	Fecha de realización real	Responsable del área	
Acciones correctivas (prevención de la recurrencia de la no conformidad)			
Fecha de cierre		Nombre del auditor	
Firma responsable			

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01
	CÓDIGO	MP. G.E.GC. 02
	PÁGINA	35 de 120
PROCESO	Gestión de la calidad	FECHA DE ELABORACIÓN
SUBPROCESO	Control de no conformidades	FECHA DE APROBACIÓN

Acta de revisión de resultados


	ACTA DE REVISIÓN DE RESULTADOS			Versión	1
				Código	G.E.GC.R.03
				Página	01 de 01
Número de acta		Nombre del citante			
Motivo de la reunión					
Carácter de la reunión	Ordinaria		Extraordinaria		
Lugar de reunión					
Fecha de reunión			Horario de reunión		
Día	Mes	Año	Hora de inicio	Hora de finalización	
ORDEN DEL DÍA					
N°	Descripción				
1	Descripción de la auditoría realizada				
2	Conformidades y no conformidades de los procesos auditados				
3	Acciones correctivas y de mejora realizadas				
4	Posibles cambios a presentarse				
5	Resultados obtenidos				
6	Recomendaciones y conclusiones				
ASISTENTES					
Nombre	Cargo			Firma	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

GESTIÓN OPERATIVA (G.O)



MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
		PÁGINA	37 de 120
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

(G.O)

PROCESO: DISEÑO

(G.O.DIS)

SUBPROCESO: DESARROLLO CREATIVO

(G.O.DIS.01)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
PÁGINA	38 de 120

PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
		PÁGINA	39 de 120
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Diseñar los prototipos de los productos mediante programas informáticos para comprender de manera visual cómo se verá el producto terminado

2. ALCANCE

El proceso comprende desde las especificaciones que requiere el cliente, diseño del prototipo del producto hasta la aprobación del mismo.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Diseñador
- Cliente

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Ley de propiedad intelectual
- Reglamento general a la ley orgánica de comunicación

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Diseño:** Plan en donde se detallan las actividades necesarias para la propuesta de un nuevo prototipo.
- **Prototipo:** Primer boceto que se diseña y sirve para comprobar que se estén cumpliendo con las características especificadas por el cliente antes de que se apruebe el diseño final.
- **Especificaciones:** Es la descripción detallada de las características que debe contener el producto que se va a fabricar.
- **Rectificación:** Corregir las no conformidades que se han presentado en el prototipo.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
		PÁGINA	40 de 120
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	

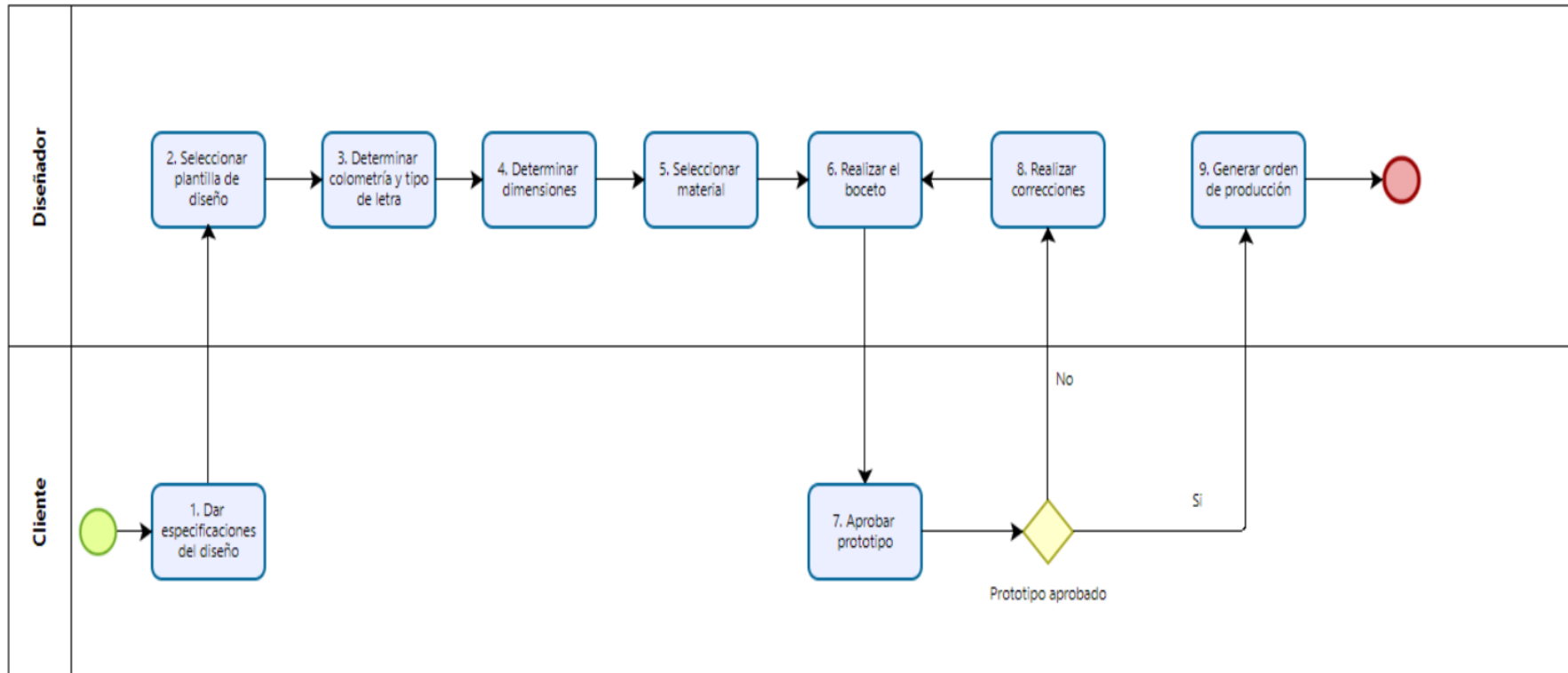
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Dar las especificaciones del diseño	Cliente
2	Seleccionar la plantilla de diseño según el producto que se va a diseñar	Diseñador
3	Determinar colorimetría y tipo de letra	Diseñador
4	Determinar las dimensiones del producto a fabricar	Diseñador
5	Seleccionar el tipo de material del cual va a estar hecho el producto	Diseñador
6	Realizar el boceto del diseño digital	Diseñador
7	Aprobar el prototipo	Cliente
8	Generar la orden de producción	Diseñador

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
		PÁGINA	41 de 120
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01
		PÁGINA	42 de 120
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL PROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. DIS.FI.01	Rediseño del prototipo	Eficacia	Mensual	Diseñador
Para qué sirve el indicador				
Este indicador nos permite conocer que tan a menudo no se logra entender los requerimientos de los clientes por lo que es necesario realizar un rediseño del prototipo diseñado.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.O.DIS. R.01	Especificaciones del diseño		X	X		X	
G.O.DIS. DOC.01	Plantillas de diseño	X		X		X	


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP.G.O.DIS.01	
	PÁGINA	43 de 120	
PROCESO	Diseño	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desarrollo creativo	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Especificaciones del diseño

	NOVA PRINT		Código	G.O.DIS. R.01
			Versión	1
			Página	01 de 01
ESPECIFICACIONES DEL DISEÑO				
Nombre del producto				
Dimensiones				
Material				
Familia tipográfica				
Acabados				
Presupuesto		Instalación	Si ()	No ()
Prototipo				
Observaciones				

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	44 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

(G.O)

PROCESO: IMPRESIÓN

(G.O.IMP)

SUBPROCESO: IMPRESIÓN PUBLICITARIA

(G.O.IMP.01)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	45 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Solicitado por
01	Actividades del subproceso	2022	Evelin Sarmiento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	46 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Cumplir con las especificaciones del prototipo digital y las actividades que comprenden el proceso para obtener un producto de calidad

2. ALCANCE

El proceso empieza desde que llega el prototipo digital que necesite ser impreso hasta el producto terminado

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Operador de imprenta

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código del trabajo
- Norma ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Impresión:** Proceso que se encarga de reproducir sobre cierto material un diseño previamente realizado de manera digital.
- **Prototipo digital:** Boceto que ya ha sido aprobado previamente y que está listo para su reproducción.
- **Inspección:** Determinar por medio de parámetros establecidos si la conformidad cumple con los requisitos especificados.
- **Producto:** Salida que se presenta después de cumplir con todos los procesos de fabricación.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	47 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

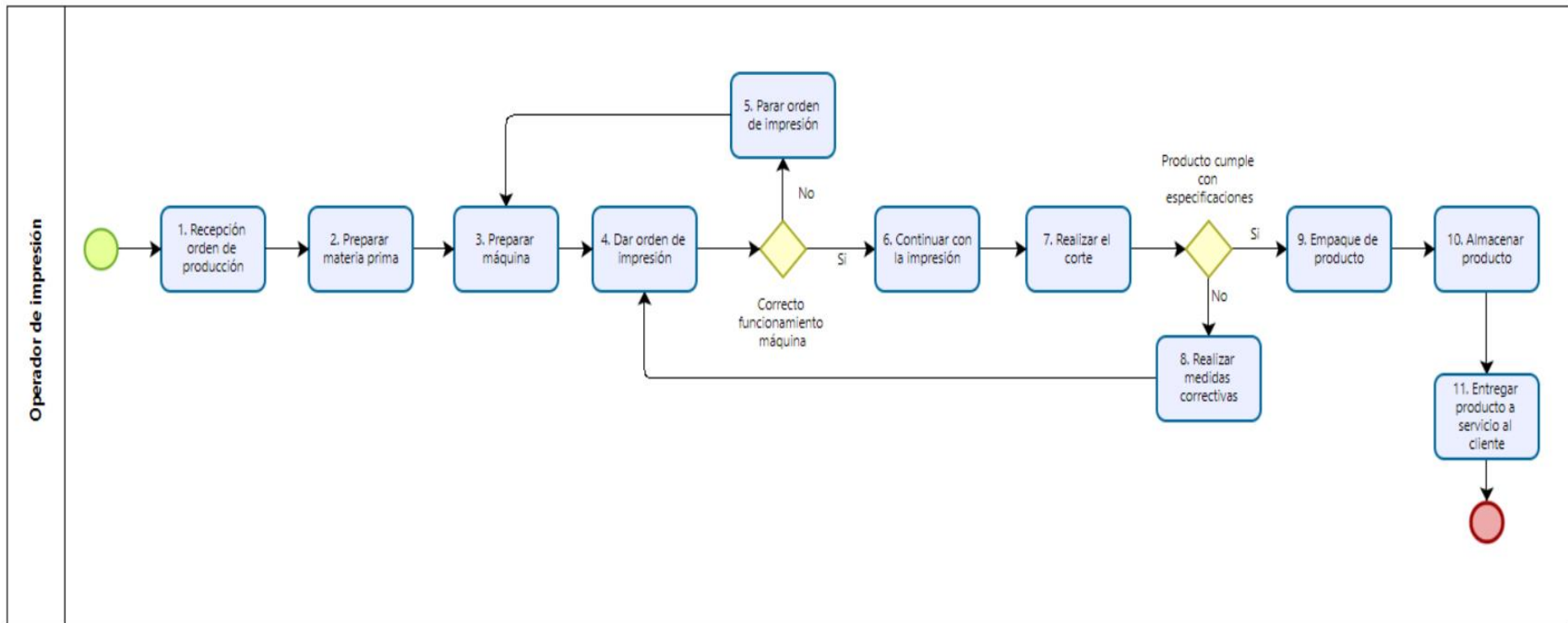
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable
1	Recepción de la orden de producción	Operador de imprenta
2	Preparar la materia prima necesaria para la elaboración del producto	Operador de imprenta
3	Preparar la máquina que se va a utilizar	Operador de imprenta
4	Dar la orden de impresión	Operador de imprenta
5	Verificar que la máquina se encuentre operando correctamente	Operador de imprenta
6	Realizar el corte según las dimensiones solicitadas en caso de ser necesario	Operador de imprenta
7	Inspeccionar que el producto cumpla con las especificaciones	Operador de imprenta
8	Almacenar producto	Operador de imprenta
9	Entregar producto terminado al encargado del servicio al cliente	Operador de imprenta

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	48 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01	
	PÁGINA	49 de 120	
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. IMP.FI.01	Tasa de rechazo del producto	Eficacia	Mensual	Responsable de producción
Para qué sirve este indicador				
Este indicador permite conocer el porcentaje de producto terminado que no cumplió con los parámetros establecidos y así poder tomar acciones correctivas				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.O.IMP . R.01	Orden de producción de impresión		X	X			X
G.O.IMP . DOC.01	Formato de inspección de la impresión	X		X			X


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01	
	PÁGINA	50 de 120	
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Orden de trabajo impresión


	ORDEN DE TRABAJO IMPRESIÓN	Versión	1
		Código	G.O.IMP. R.01
		Página	01 de 01
DATOS GENERALES			
Nombre del cliente		Número de pedido	
Teléfono		Persona que recibió el pedido	
Correo electrónico			
PLAZOS DE ENTREGA			
Fecha de pedido (dd-mm-aa)			
Fecha de inicio (dd-mm-aa)			
Fecha de finalización (dd-mm-aa)			
Fecha de instalación (dd-mm-aa)			
OBSERVACIONES			
Trabajo realizado por		Firma	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O. IMP. 01
		PÁGINA	51 de 120
PROCESO	Impresión	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Impresión publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

Formato de inspección de impresión

	FICHA DE INSPECCIÓN IMPRESIÓN		Versión	1
			Código	G.O.IMP.DOC.01
			Página	01 de 01
Fecha de inspección		N° de pedido		
Producto a inspeccionar				
Elementos a inspeccionar	Cumplimiento		Acción a tomar	
	SI	NO		
El tipo de tipografía está acorde a lo solicitado por el cliente				
La tipografía es clara y legible				
Las medidas se encuentran acorde a las especificaciones del diseño				
El material utilizado es el correcto				
Se cumplió con toda la parte decorativa exigida				
Las imágenes se encuentran en alta resolución				
Se cumple con la colorimetría exigida				
Existe buena visibilidad y legibilidad del color				
¿Se acepta el producto?	SI		NO	
Nombre de la persona que realiza la inspección				
Firma de la persona que realiza la inspección				

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	52 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA
(G.O)**

**PROCESO: ROTULACIÓN
(G.O.ROT)**

**SUBPROCESO: ROTULACIÓN PUBLICITARIA
(G.O.ROT.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
PÁGINA	53 de 120

PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	54 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Cumplir con las especificaciones del prototipo digital y las actividades que comprenden el proceso de rotulación mediante controles de calidad para obtener un producto que cumpla con los requisitos del cliente

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde que llega el diseño del rótulo a fabricar hasta que el producto se encuentra terminado

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Operador de rotulación

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código del trabajo
- Norma ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2850 (2015) “Requisitos de accesibilidad para la rotulación”.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Rotulación:** Proceso encargado de realizar rótulos dependiendo de las especificaciones del producto final.
- **Planificación:** Estructura que especifica las acciones que se deben realizar para cumplir con los objetivos propuestos.
- **Acciones correctivas:** Es la acción que se encarga de corregir y en lo posible eliminar las no conformidades encontradas en el proceso
- **Ensamble:** Proceso de juntar y acoplar algo
- **Inspección:** Determinar por medio de parámetros establecidos si la conformidad cumple con los requisitos especificados.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	55 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

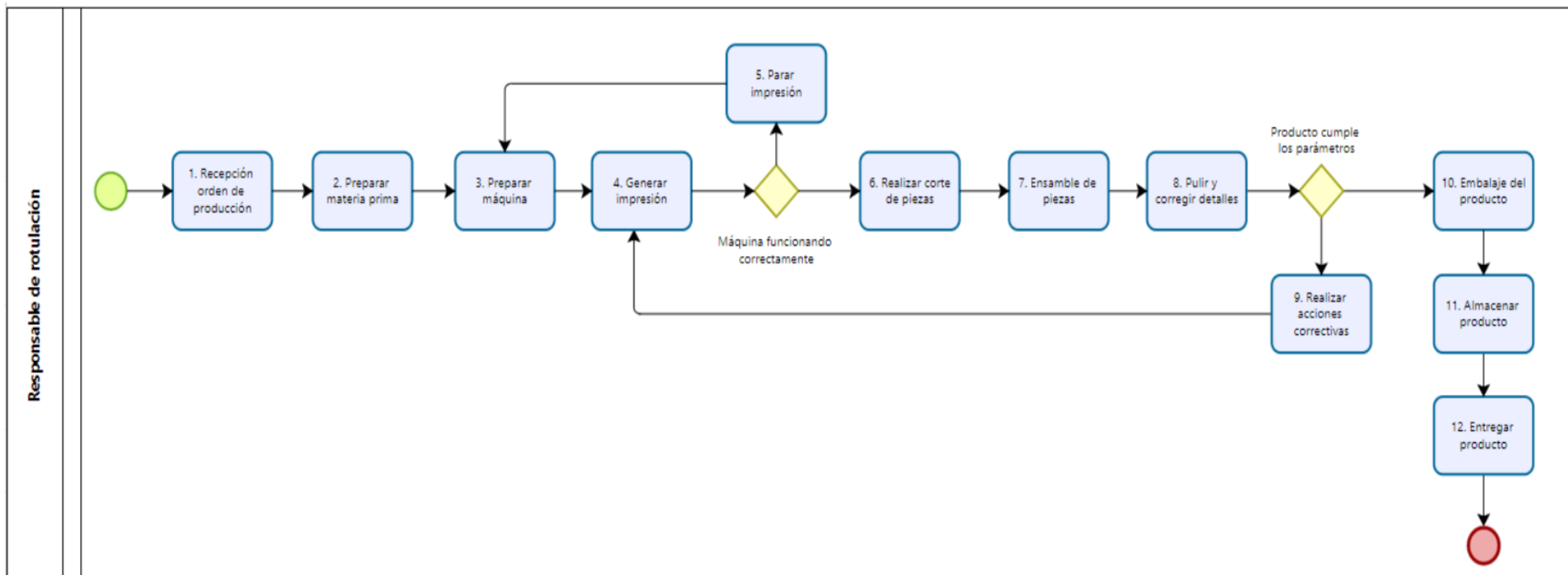
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Recepción de la orden de producción	Operador de rotulación
2	Preparar la materia prima necesaria para la elaboración del producto	Operador de rotulación
3	Preparar la máquina que se va a utilizar	Operador de rotulación
4	Generar impresión del rótulo	Operador de rotulación
5	Verificar que la máquina se encuentre operando correctamente	Operador de rotulación
6	Realizar el corte de las piezas	Operador de rotulación
7	Realizar el ensamble de piezas	Operador de rotulación
8	Pulir y corregir detalles finales del rótulo	Operador de rotulación
9	Inspeccionar que el producto cumpla con las especificaciones	Operador de rotulación
10	Embalaje del producto	Operador de rotulación
11	Almacenar producto	Operador de rotulación
12	Entregar producto terminado al encargado del servicio al cliente	Operador de rotulación

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	56 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	


7. FLUJOGRAMA



Elaborado por: Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Revisado y aprobado por: Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)
--	---

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	57 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL PROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. ROT.FI.01	Producto no conforme	Eficacia	Mensual	Responsable de producción
Para qué sirve este indicador				
Este indicador permite conocer la cantidad de producto que no ha cumplido con los parámetros deseados y ha tenido que ser descartado.				
Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. ROT.FI.02	Porcentaje de reproceso	Eficacia	Mensual	Responsable de producción
Para qué sirve este indicador				
Este indicador permite conocer si dentro de la producción ha existido un reproceso que ha ralentizado el proceso de producción.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.O.RO T. R.01	Orden de producción de rotulación		X	X			X
G.O.RO T. DOC.01	Formato de inspección de rotulación	X		X			X


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	58 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Orden de producción de rotulación


	ORDEN DE TRABAJO ROTULACIÓN		Versión	1
			Código	G.O.ROT. R.01
			Página	01 de 01
DATOS GENERALES				
Nombre del cliente		Número de pedido		
Teléfono		Persona que recibió el pedido		
Correo electrónico				
PLAZOS DE ENTREGA				
Fecha de pedido (dd-mm-aa)				
Fecha de inicio (dd-mm-aa)				
Fecha de finalización (dd-mm-aa)				
Fecha de instalación (dd-mm-aa)				
OBSERVACIONES				
Trabajo realizado por		Firma		

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	G.O.ROT. MP.03
		PÁGINA	59 de 120
PROCESO	Rotulación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Rotulación publicitaria	FECHA DE APROBACIÓN	

Formato de inspección de rotulación

	<p align="center">FICHA DE INSPECCIÓN ROTULACIÓN</p>		Versión	1
			Código	G.O.ROT.DOC.01
			Página	01 de 01
Fecha de inspección		N° de pedido		
Producto a inspeccionar				
Elementos a inspeccionar	Cumplimiento		Acción a tomar	
	SI	NO		
El tipo de tipografía está acorde a lo solicitado por el cliente				
La tipografía es clara y legible				
Las medidas del rótulo se encuentran acorde a las especificaciones del diseño				
El material utilizado es el correcto				
Se cumplió con toda la parte decorativa exigida				
No hay defectos (letras incompletas y en mas estado, agrietadas)				
Se cumple con la colorimetría exigida				
Existe buena visibilidad y legibilidad del color				
¿Se acepta el producto?	SI		NO	
Nombre de la persona que realiza la inspección				
Firma de la persona que realiza la inspección				

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	60 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

(G.O)

PROCESO: INSTALACIÓN

(G.O.INS)

SUBPROCESO: MONTAJE DEL PRODUCTO

(G.O.INS)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
PÁGINA	61 de 120

PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	62 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Prestar un servicio post venta mediante la instalación de rótulos y gigantografías publicitarias para proporcionar al cliente un valor agregado.

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde que el producto que se debe instalar ya se encuentra terminado, su posterior traslado y montaje del mismo.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Responsable de la instalación
- Cliente

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”
- Código del trabajo

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Instalación:** Es la acción en donde se situar cierto elemento en un lugar determinado.
- **Montaje:** Combinar varias partes para conformar algo más grande como un todo.
- **Entrega:** Dar a una persona cierto elemento el cual se convertirá en su responsabilidad.
- **Conformidad:** Aprobación de que cierta acción se realizó según lo acordado con anterioridad.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	63 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

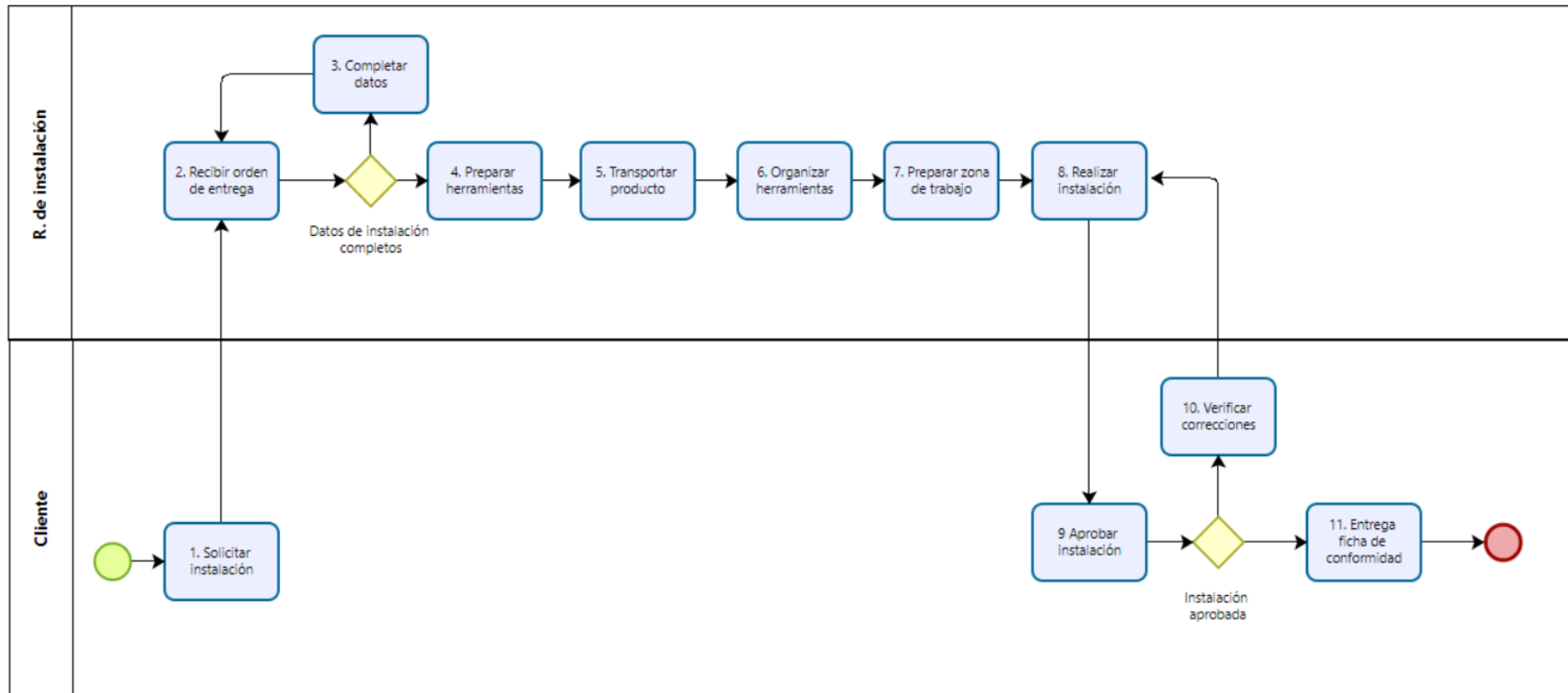
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Solicitar instalación	Cliente
2	Recibir la orden de entrega por parte de servicio al cliente	Responsable de instalación
3	Verificar que la orden de entrega y los datos del solicitante se encuentren completos	Responsable de instalación
4	Preparar los materiales y herramientas necesarias para la instalación	Responsable de instalación
5	Transportar el producto al lugar de la instalación	Responsable de instalación
6	Organizar herramientas de trabajo	Responsable de instalación
7	Preparar la zona en donde se va a realizar la instalación	Responsable de instalación
8	Proceder con la instalación del producto	Responsable de instalación
9	Aprobar la instalación	Cliente
10	En caso de que el cliente no esté conforme realizar de nuevo la instalación según los cambios sugeridos	Responsable de instalación
11	Entregar la ficha de conformidad de entrega	Responsable de instalación
12	Verificar que la ficha de conformidad se encuentre firmada por el cliente	Responsable de instalación

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	64 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por: Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Revisado y aprobado por: Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)
--	---

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	65 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O.INS.FI.01	Porcentaje de éxito	Eficacia	Mensual	R. de instalación
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si en el proceso de instalación no se hayan presentado problemas que puedan causar malestar en el cliente.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.O.INS. R.01	Conformidad de entrega		X		X		X


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	66 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

10. ANEXOS

Conformidad de entrega


	REGISTRO DE CONFORMIDAD DE ENTREGA		Versión	1
			Código	G.O.INS. R.01
			Página	01 de 01
DATOS DEL RECEPTOR				
Nombre cliente				
N° de pedido		Teléfono		
Dirección de entrega				
INFORMACIÓN DEL PRODUCTO				
Nombre del producto				
Descripción del producto				
Cantidad				
Fecha de entrega				
DATOS DE ENTREGA				
Despachado por:		Recibido por		
Firma:		Firma:		
Importante: Siempre se debe corroborar con la firma de que se entregó conforme el pedido				

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

GESTIÓN DE APOYO (G.A)



MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.O.INS. 01
		PÁGINA	67 de 120
PROCESO	Instalación	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Montaje del producto	FECHA DE APROBACIÓN	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO****(G.A)****PROCESO: COMPRAS****(G.A.COM)****SUBPROCESO: ADQUISICIÓN DE MATERIALES****(G.A.COM.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	68 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	69 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Proveer de manera continua los materiales, herramientas y materia prima mediante una gestión de aprovisionamiento para que las actividades de la empresa no se vean interrumpidas

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde la planificación del presupuesto hasta la obtención de los materiales y su respectiva inspección

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente
- Proveedor

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Aprovisionamiento:** Suministrar los recursos o entradas que serán necesario para el proceso de fabricación del producto.
- **Compras:** Adquisición de un bien o servicio en donde interviene un vendedor que suministra esos recursos y un comprador que los adquiere.
- **Presupuesto:** Cantidad de dinero necesario para la adquisición de los nuevos recursos que se van a necesitar para fabricar un nuevo producto.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	70 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	

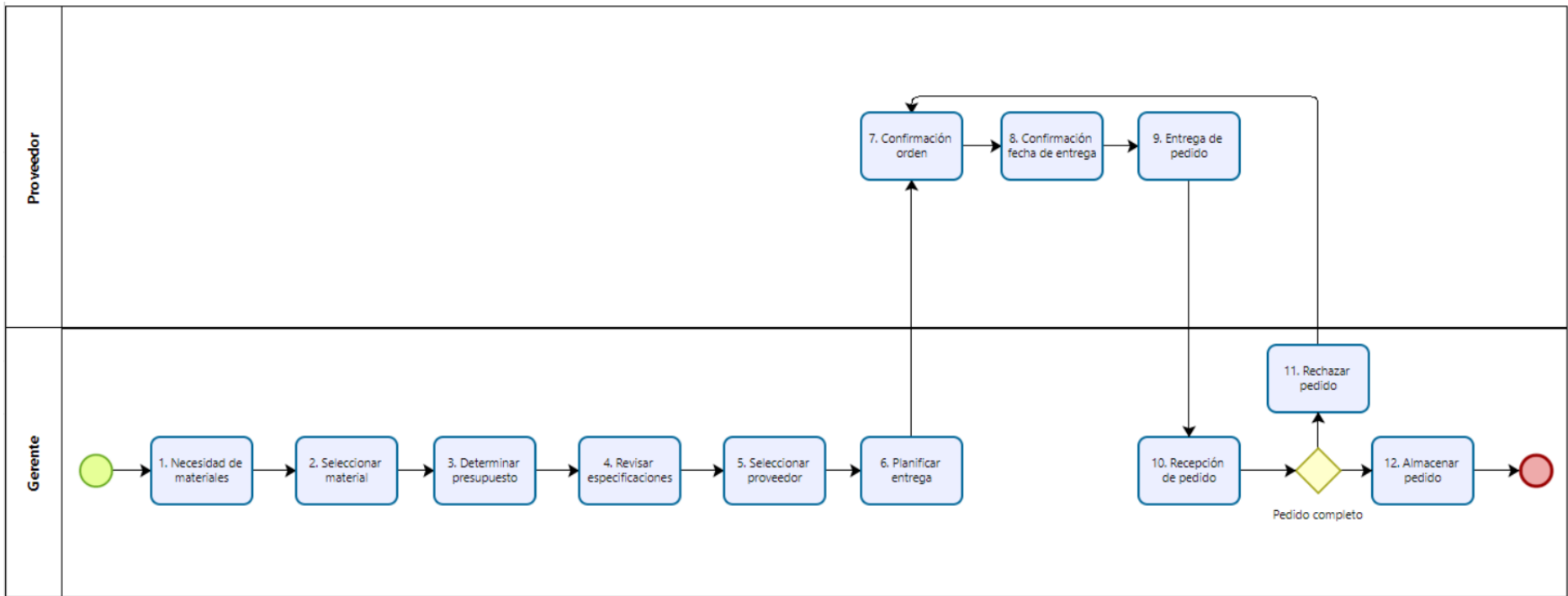
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar si existe la necesidad de realizar una nueva adquisición de materiales	Gerente
2	Seleccionar el material que se va adquirir	Gerente
3	Determinar el presupuesto de compra	Gerente
4	Revisar las especificaciones de los materiales	Gerente
5	Seleccionar al proveedor	Gerente
6	Planificar fechas de entrega de materiales	Gerente
7	Confirmación de orden de compra	Proveedor
8	Confirmación de fecha de entrega	Proveedor
9	Entregar la orden de pedido realizada	Proveedor
10	Recepción de los materiales	Gerente
11	Inspeccionar que los materiales se encuentren en buen estado	Gerente
12	Almacenar los materiales adquiridos	Gerente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	71 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	


7. FLUJOGRAMA



Elaborado por: Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Revisado y aprobado por: Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)
--	---

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	72 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	


8. INDICADORES DEL PROCESO

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. COM.FI.01	Cumplimiento de órdenes de compra	Eficiencia	Mensual	Gerente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los proveedores están cumpliendo con las órdenes de compra.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.CO M. R .01	Registro de compras		X	X		X	
G.A.CO M. R .02	Facturación		X		X	X	X
G.A.CO M. DOC .01	Requisito de los materiales	X		X		X	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	73 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Registro de compra


 REGISTRO DE COMPRAS												Versión	1	
												Código	G.A.COM. R.01	
												Página	01 de 01	
ítem	Materia prima /insumo	Marca	Proveedor	Fecha	Cantidad	Unidad de medida	Costo total	Parámetros a cumplir			Estado			Observaciones
								Pedido completo	Condición de empaque	Documentación del producto	Bueno	Regular	Malo	
Responsable del registro:								Responsable de aprobación:						
Firma responsable								Firma responsable						

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.COM. .01
		PÁGINA	74 de 120
PROCESO	Compras	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Adquisición de materiales	FECHA DE APROBACIÓN	

Requisito de los materiales

	FICHA DE ESPECIFICACIONES DE MATERIALES	Versión	1
		Código	G.A.COM.DOC.01
		Página	01 de 01
DATOS DEL FABRICANTE			
Nombre			
Dirección			
Teléfono			
Correo			
Página web			
CARACTERÍSTICAS		CUMPLIMIENTO	
		Si	No
Nombre del producto			
Tipo de producto			
Marca			
Formato			
Gramaje			
Color			
Tamaño			
Empaque			
Presentación			
Embalaje			
Fecha de caducidad			
Garantía del producto			

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01	
	PÁGINA	75 de 120	
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO
(G.A)

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
(G.A.GTH)

SUBPROCESO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL
(G.A.GTH.01)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01
PÁGINA	76 de 120

PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01
		PÁGINA	77 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Lograr vincular a nuevo personal mediante el uso de herramientas de evaluación para asegurar el desarrollo profesional de la organización

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde que se define que es necesario realizar una nueva contratación hasta la contratación del nuevo trabajador.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente
- Aspirantes

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código de trabajo
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Evaluación:** Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- **Remuneración:** Cantidad de dinero entregada por parte de la empresa al personal como pago por el trabajo realizado.
- **Reclutamiento:** Procedimiento en donde la empresa identifica y contrata nuevos empleados que cumplan con las capacidades requeridas.
- **Inducción:** Procedimiento en donde se da a conocer a los nuevos trabajadores información básica referente a cómo se opera dentro de la empresa.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01
		PÁGINA	78 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	

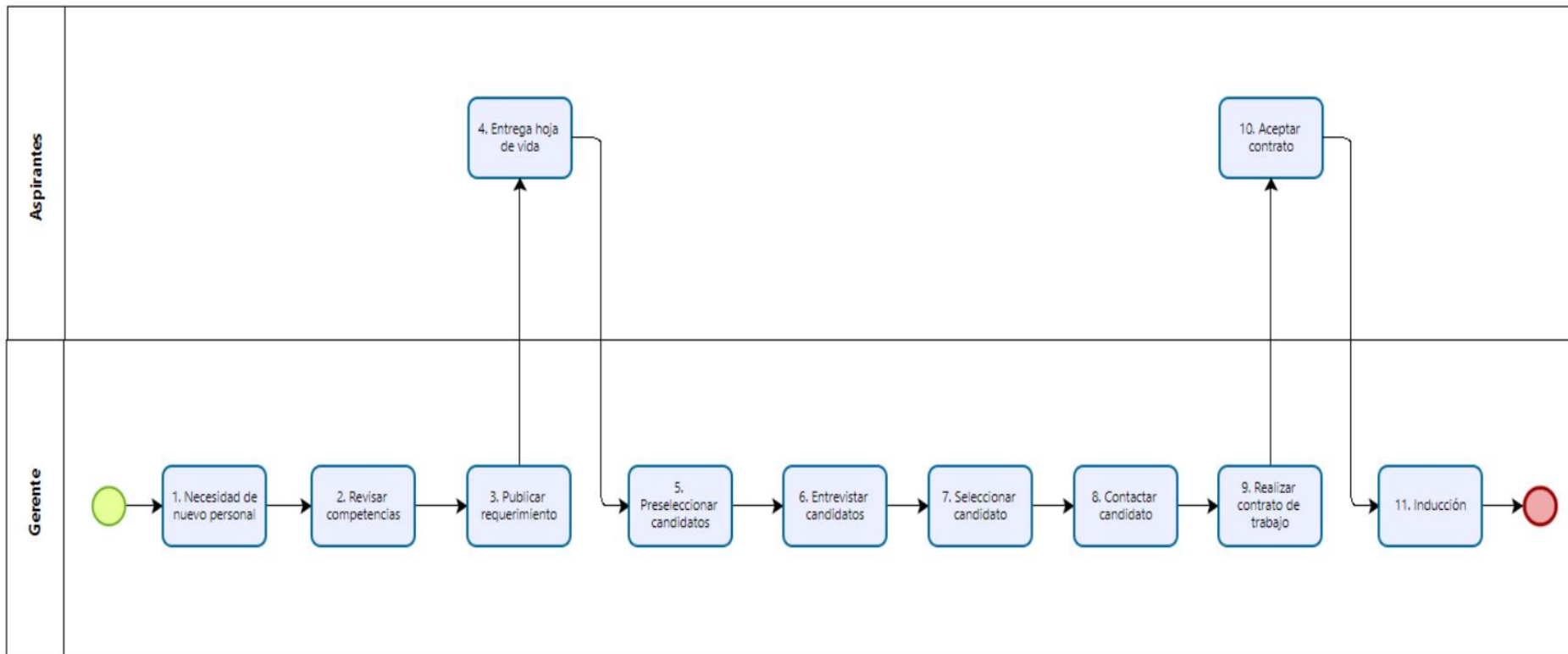
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar si es necesario contratar nuevo personal	Gerente
2	Revisar las competencias y experiencia del puesto según lo que especifica las fichas de trabajo	Gerente
3	Publicar el requerimiento de personal	Gerente
4	Entregar hoja de vida	Aspirantes
5	Recibir hojas de vida de los aspirantes	Gerente
	Preseleccionar a los mejores candidatos	Gerente
6	Realizar entrevista a los aspirantes	Gerente
7	Seleccionar al mejor candidato	Gerente
8	Contactar al candidato escogido	Gerente
9	Realizar el contrato de trabajo y aceptar	Gerente
10	Aceptar contrato de trabajo	Trabajador
11	Realizar la inducción al nuevo trabajador	Gerente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01
		PÁGINA	79 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01
		PÁGINA	80 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


No se considera un indicador para este subproceso

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.GT H. R 01	Contrato de trabajo		X	X		X	X
G.A.GT H. R 02	Hoja de vida		X		X		X
G.A.GT H. DOC .01	Ficha de puestos de trabajo	X		X		X	


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.GTH.01	
	PÁGINA	81 de 120	
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Contratación de personal	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Ficha de puestos de trabajo

	NOVA PRINT	CÓDIGO	G.A.GTH.DOC.01		
		VERSIÓN	1		
		PÁGINA	01 de 01		
FICHA PUESTO DE TRABAJO					
Denominación del puesto					
Área asignada					
Estudios requeridos					
Experiencia requerida					
Conocimientos técnicos					
Competencias					
Funciones					
Exigencias psicológicas					
Aptitudes mínimas		Bajo	Medio	Alto	
Salud general					
Capacidad de permanecer de pie por tiempo prolongado					
Exigencias auditivas					
Exigencias Táctiles					
Destreza					
Capacidad de retención de información					
Orden					
Responsabilidad					
Resistencia a lo monótono					
Elaborado por			Revisado por		
Srta. Evelin Sarmiento Fecha: Julio del 2022			Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022		
Aprobado por			Actualizado por		
Sr. Carlos Montoya (Gerente Novaprint) Fecha: Julio del 2022					

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	82 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

(G.A)

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

(G.A.GTH)

SUBPROCESO: DESVINCULACIÓN

(G.A.GTH.02)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	83 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	84 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Desvincular personal que no esté cumplimiento con los objetivos planificados para mejorar el desempeño interno de la empresa.

2. ALCANCE

Este subproceso comprende todas las actividades desde que se decide desvincular al trabajador hasta su liquidación.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente
- Trabajadores

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código de trabajo
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Evaluación:** Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- **Desvinculación:** Proceso en donde se rompe el vínculo laboral de un trabajador.
- **Liquidación:** Documento en el cual el empleador entrega una cantidad de dinero al empleado que ha sido desvinculado de la empresa por los años de servicio que prestó.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	85 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	

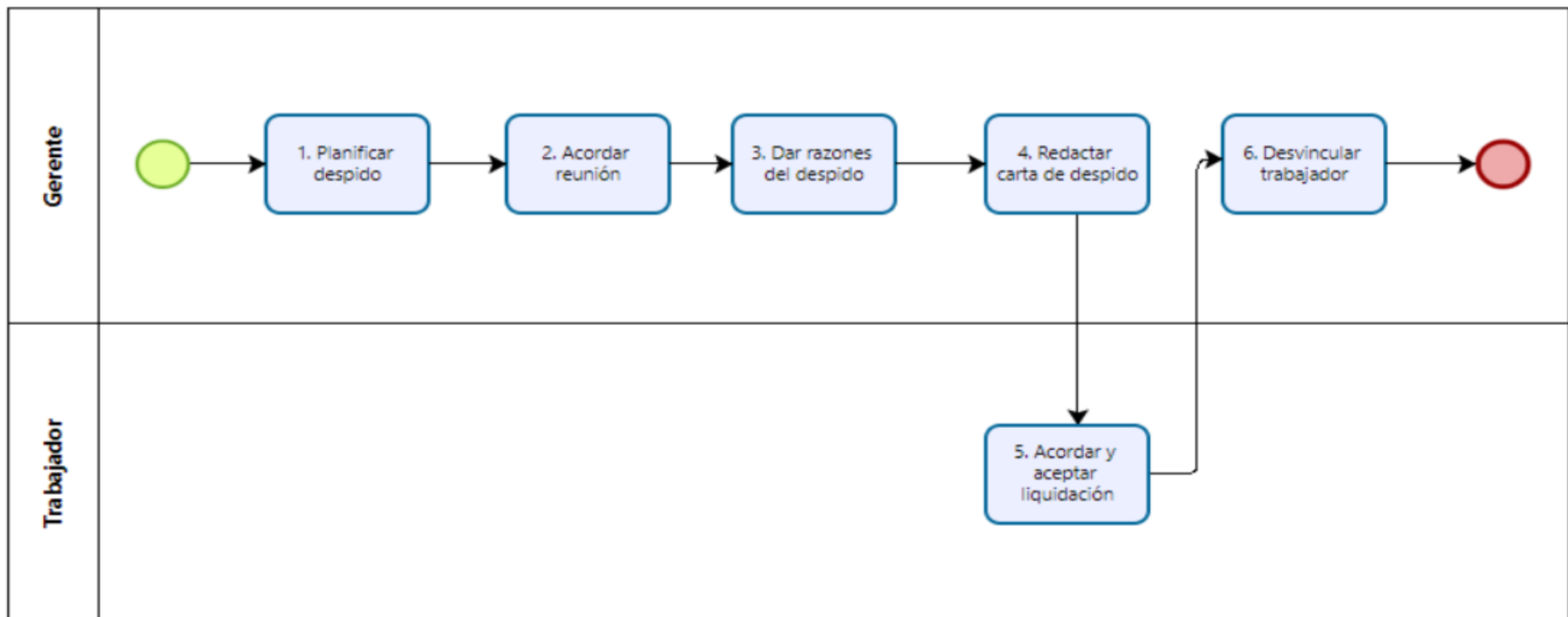
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Planificar el despido del trabajador	Gerente
2	Acordar una reunión con el trabajador de que va a ser despedido de manera privada	Gerente
3	Justificar las razones por las cuales el trabajador está siendo despedido	Gerente
4	Redactar carta de despido	Gerente
5	Acordar y aceptar la liquidación correspondiente	Trabajador
6	Desvincular definitivamente al trabajador	Gerente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	86 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.GTH. .02
		PÁGINA	87 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Desvinculación	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL SUBPROCESO


No se considera un indicador para este subproceso

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.GT H. R 03	Carta de despido		X	X			X

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03	
	PÁGINA	88 de 120	
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	



MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO

(G.A)

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

(G.A.GTH)

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN

(G.A.GTH.03)

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03
PÁGINA	89 de 120

PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03
		PÁGINA	100 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Realizar capacitaciones periódicas impartidas por especialistas para que los trabajadores obtengan nuevos conocimientos y mejoren su desempeño.

2. ALCANCE

Este subproceso comprende desde la planificación de la capacitación hasta la evaluación de conocimientos realizada a los trabajadores.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Gerente
- Trabajadores
- Instructor

4. NORMAS DE APLICACIÓN


- Código de trabajo
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Evaluación:** Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- **Capacitación:** Actividad que está orientada en que el personal adquiera nuevos conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones dentro de la empresa.
- **Instructor:** Persona especialista encargada de dar la capacitación a los trabajadores.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03
		PÁGINA	101 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	

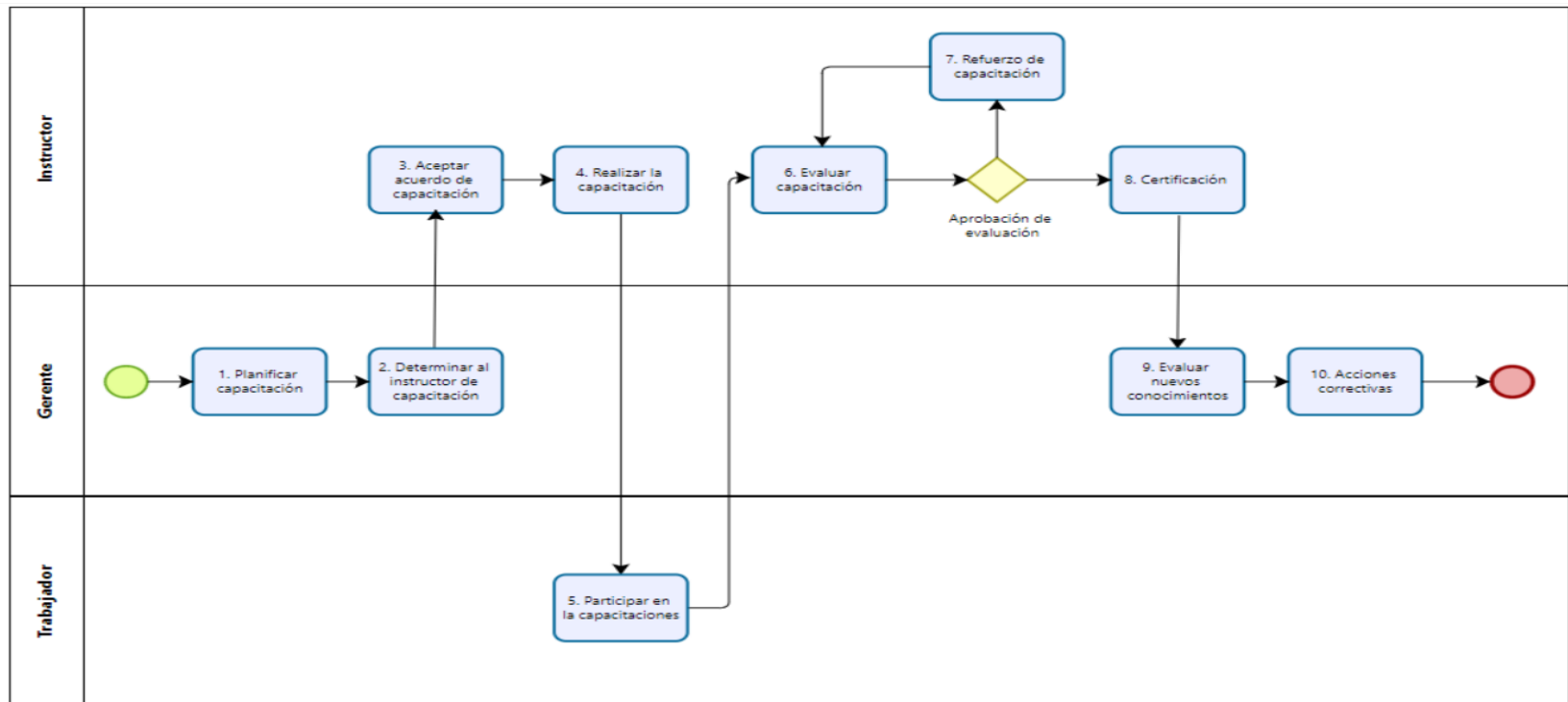
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Planificar las capacitaciones	Gerente
2	Determinar a la persona o institución que dirigirá la capacitación	Gerente
3	Aceptar acuerdo para realizar la capacitación	Instructor
4	Realizar la capacitación	Instructor
5	Participar en las capacitaciones	Trabajadores
6	Realizar la evaluación de la capacitación	Instructor
7	Realizar un refuerzo de la capacitación	Instructor
8	Certificación de haber aprobado la capacitación	Instructor
9	Evaluar el porcentaje de nuevos conocimientos adquiridos	Gerente
10	Realizar medidas correctivas en caso de que el nivel de conocimientos adquiridos sea bajo	Gerente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03
		PÁGINA	102 de 120
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03	
	PÁGINA	103 de 120	
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	

8. INDICADORES DEL PROCESO


Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. GTH.FI.01	Conocimientos adquiridos	De desempeño	Cada que exista una capacitación	Gerente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los trabajadores han adquirido nuevos conocimientos gracias a las capacitaciones para gestionar su rendimiento.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.GT H. R 04	Registro de capacitaciones		X	X			X

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.GTH. 03	
	PÁGINA	104 de 120	
PROCESO	Gestión del talento humano	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Capacitación	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Registro de capacitaciones

	REGISTRO DE CAPACITACIONES		Versión	1
			Código	G.A.GTH. R.04
			Página	01 de 01
Tema de capacitación				
Número de capacitación		Horas de capacitación		
Nombre del expositor		Firma expositora		
DATOS DE LOS PARTICIPANTES				
Nombre de los asistentes	Firma	Resultados		
		Aprobado	Reprobado	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
		PÁGINA	105 de 120
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO****(G.A)****PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE****(G.A.SC)****SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE****(G.A.SC.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
PÁGINA	106 de 120

PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
PÁGINA	107 de 120
FECHA DE ELABORACIÓN	
FECHA DE APROBACIÓN	

PROCESO	Servicio al cliente
SUBPROCESO	Atención al cliente

1. OBJETIVO

Prestar un servicio de calidad mediante la ayuda y constante asesoramiento para conseguir nuevos clientes y asegurar que se lleven una buena experiencia.

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde que se cotiza el producto requerido por el cliente, entrega del producto terminado y la atención post venta.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Responsable de servicio al cliente
- Cliente

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Requerimiento:** Petición que realiza el cliente para adquirir un producto que cumpla con sus necesidades.
- **Atención post venta:** Servicio extra que presta la empresa para generar valor con sus clientes y que se presenta una vez terminado el producto.
- **Cotización:** Estimar el precio que se debe pagar por el producto que se va a adquirir.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
		PÁGINA	108 de 120
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	

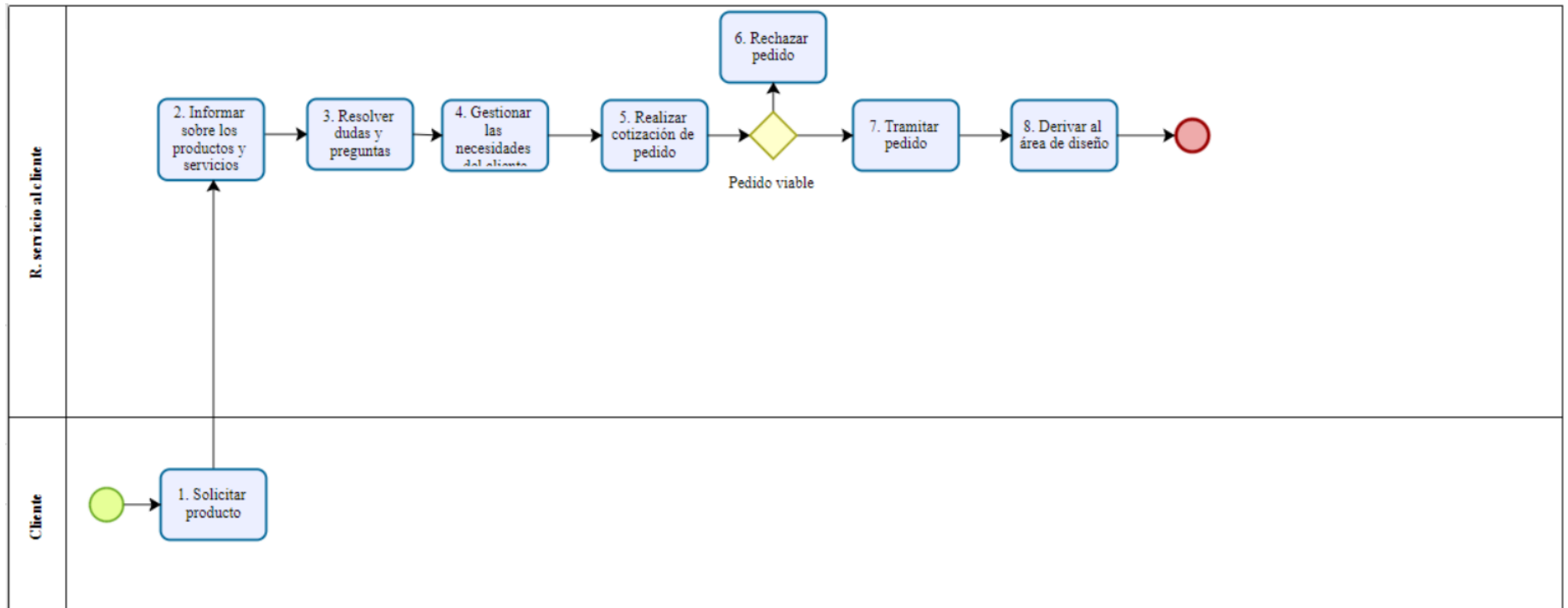
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Solicitar información de un producto o servicio que requiera	Cliente
2	Informar a los clientes sobre los productos y servicios que se ofertan en la empresa	Responsable de servicio al cliente
3	Revolver dudas de los clientes	Responsable de servicio al cliente
4	Gestionar las necesidades del cliente	Responsable de servicio al cliente
5	Realizar una cotización según el producto que se va a adquirir	Responsable de servicio al cliente
6	Tramitar el pedido	Responsable de servicio al cliente
7	Derivar al cliente al área de diseño gráfico	Responsable de servicio al cliente

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
		PÁGINA	109 de 120
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
		PÁGINA	110 de 120
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	


8. INDICADORES DEL PROCESO

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. SC.FI.01	Satisfacción del cliente	Eficiencia	Mensual	Encargado servicio al cliente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador permite conocer si el cliente se encuentra satisfecho con el producto y servicio realizado por la empresa y según los resultados que arroje tomar acciones correctivas.				
Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.O. SC.FI.02	Crecimiento de clientes	Eficacia	Semestral	Encargado servicio al cliente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador muestra si se han obtenido nuevos clientes en un lapso de tiempo determinado y verificar si la empresa se está expandiendo a nuevos mercados.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.SC. R.01	Registro de pedidos realizados		X	X		X	
G.A.SC. R.02	Factura de venta		X	X			X
G.A.SC. R.03	Encuesta de satisfacción del cliente		X	X			X

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01
		PÁGINA	111 de 120
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Registro de pedidos realizados

 REGISTRO DE COMPRAS										Versión	1	
										Código	G.A.SC.R.01	
										Página	01 de 01	
Fecha de emisión	N° Factura	Nombre cliente	Dirección	Teléfono	N° de pedido	Trabajo solicitado	Información adicional	Cantidad	Total, a pagar	Estado de pedido	Estado de pago	Fecha de entrega

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT


	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP. G.A.SC. 01	
	PÁGINA	112 de 120	
PROCESO	Servicio al cliente	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Atención al cliente	FECHA DE APROBACIÓN	

Encuesta de satisfacción del cliente

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión	1		
		Código	G.A.SC.R.03		
		Página	01 de 01		
DATOS DEL ENCUESTADO					
Número de encuesta		Fecha de encuesta			
Nombre encuestado		Edad			
SECCIÓN DE PREGUNTAS					
A continuación, se presenta una puntuación del 1 al 5 siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta					
Ítem evaluado	Puntuación				
	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría la calidad del producto?					
¿Considera que los precios están acorde a la calidad del producto realizado?					
¿La asesoría técnica solventó todas sus dudas?					
¿El personal se comportó con profesionalismo en todo momento?					
¿El tiempo de respuesta fue satisfactorio?					
¿Se lograron comprender todas sus necesidades?					
¿En qué aspectos de debería mejorar la atención prestada?					
¿Recomendaría nuestros productos?					
Si lo recomendaría		No lo recomendaría			

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	113 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA
(G.O)**

**PROCESO: MANTENIMIENTO
(G.O.MAN)**

**SUBPROCESO: CONSERVACIÓN DE MAQUINARIA
(G.O.MAN.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

VERSIÓN	01
CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
PÁGINA	114 de 120

PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha actualización	Solicitado por	Cambio realizado
01	2022	Evelin Sarmiento	Actividades del subproceso

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT



		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	115 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	

1. OBJETIVO

Realizar mantenimientos predictivos y correctivos de las máquinas para evitar posibles fallos que se puedan suscitar y perjudiquen la producción.

2. ALCANCE

Este proceso comprende todas las actividades que son necesarias para el mantenimiento y reparación de las máquinas

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Responsable de mantenimiento

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”
- Código del trabajo
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2434
- Ordenanzas provinciales y municipales


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Mantenimiento:** Aquellas actividades que están relacionadas con la conservación de un elemento para que este funcione correctamente.
- **Falla:** Condición no deseada que ocurre en un elemento y que afecta su desempeño
- **Disponibilidad:** Es el tiempo en el que una maquina se encuentra en funcionamiento y está lista para ser utilizada.
- **Repuestos:** Piezas que son destinadas para sustituir a otra igual en caso de que sea necesario
- **Herramientas:** Instrumentos que tienen como finalidad apoyar y hacer más sencillo el trabajo a realizar.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT




		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	116 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	

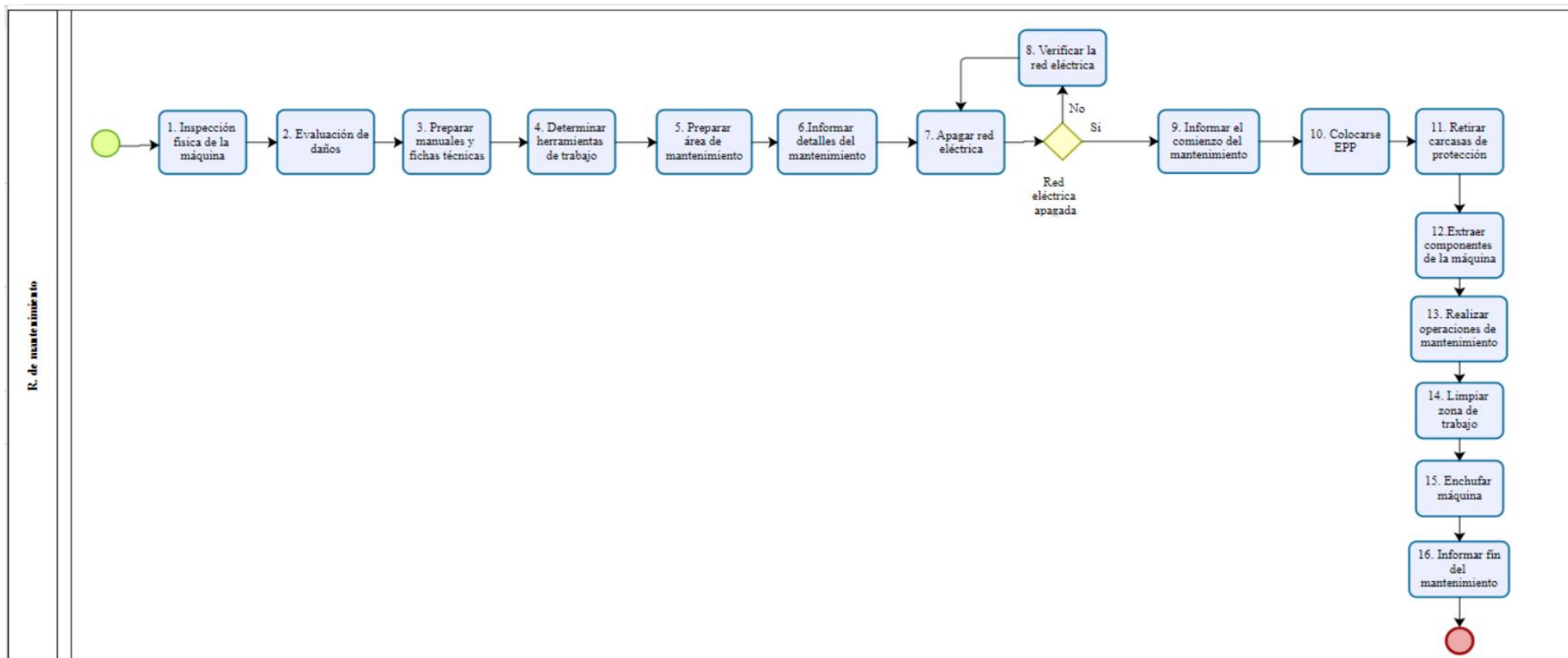
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable
1	Inspección física de la máquina	Responsable de mantenimiento
2	Si la máquina no se encuentra funcionando correctamente realizar una evaluación del daño	Responsable de mantenimiento
3	Preparar los manuales y fichas técnicas de la máquina	Responsable de mantenimiento
4	Determinar las herramientas de trabajo	Responsable de mantenimiento
5	Preparar el área en donde se va a realizar el mantenimiento	Responsable de mantenimiento
6	Informar sobre todos los detalles de mantenimiento que se van a realizar antes de proceder con el proceso	Responsable de mantenimiento
7	Apagar la red eléctrica y verificar que la máquina no tenga corriente eléctrica	Responsable de mantenimiento
8	Informar a los trabajadores que se va a empezar a realizar el mantenimiento	Responsable de mantenimiento
9	Colocar el equipo de protección personal necesario para realizar el proceso	Responsable de mantenimiento
10	Retirar las carcasas de protección y observar cómo se encuentra estructurada la máquina	Responsable de mantenimiento
11	En caso de ser necesario extraer cierto componente de la máquina se deberá colocar los componentes en un lugar en específico y en el mismo orden del ensamble	Responsable de mantenimiento
12	Realizar el mantenimiento	Responsable de mantenimiento
13	Verificar que los componentes se encuentren ensamblados correctamente	Responsable de mantenimiento
14	Colocar las carcasas de protección de la máquina	Responsable de mantenimiento
15	Limpiar la zona de trabajo	Responsable de mantenimiento
16	Enchufar la máquina a la red eléctrica	Responsable de mantenimiento
17	Verificar que la máquina funcione correctamente	Responsable de mantenimiento
18	Informar que el proceso de mantenimiento ha concluido	Responsable de mantenimiento
19	Informar de las observaciones halladas durante el desarrollo del proceso.	Responsable de mantenimiento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)


MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	117 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	

7. FLUJOGRAMA



Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	118 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	


8. INDICADORES DEL PROCESO

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
G.A.MAN.FI.01	Tiempo medio entre averías	Efectividad	Cada mantenimiento	R. de mantenimiento
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer cuánto tiempo está disponible una determinada máquina.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y registros							
Código	Nombre	Tipo		Origen		Formato	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.A.MA.R.01	Historial de mantenimiento		X	X		X	
G.A.MA.DOC.01	Fichas técnicas de máquinas	X			X	X	X

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT			
		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01
		PÁGINA	119 de 120
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	


10. ANEXOS

Historial de mantenimiento

		HISTORIAL DE MANTENIMIENTO							Versión	1	
									Código	G.A.MA.R.01	
									Página	01 de 01	
Fecha de Mantenimiento	Fecha anterior de mantenimiento	Máquina	Modelo	Tipo de mantenimiento	N° de horas de MTT	Acciones realizadas	Repuestos	Costo total	Responsable	Observaciones	

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

MANUAL DE PROCESOS NOVA PRINT

	VERSIÓN	01	
	CÓDIGO	MP.G.A.MAN.01	
	PÁGINA	120 de 120	
PROCESO	Mantenimiento	FECHA DE ELABORACIÓN	
SUBPROCESO	Conservación de maquinaria	FECHA DE APROBACIÓN	

Formato ficha técnica de mantenimiento

	FICHA TÉCNICA DE MAQUINARIA		Versión	1	
			Código	G.A.MA.DOC.01	
			Página	01 de 01	
Máquina					
Marca					
Modelo					
Fabricante					
Código					
Fecha de adquisición					
Ubicación					
CARÁCTERÍSTICAS GENERALES					
Peso		Altura		Ancho /largo	
DETALLES TÉCNICOS			FUNCIONES		

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Evelin Sarmiento (Estudiante CINDU)	Carlos Montoya (Gerente propietario Novaprint)

	NOVA PRINT		CÓDIGO	G.E.PLA.FI.01
			VERSIÓN	1
			PÁGINA	01 de 01
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
Nombre del indicador:	Objetivos cumplidos	Responsable de la medición	Gerente	
Proceso	Planeación estratégica	Responsable del análisis	Gerente	
Fecha de inicio		Fecha actual		
INFORMACIÓN GENERAL				
Objetivo	Conocer la cantidad de objetivos que han sido cumplidos para conocer si se están alcanzando los resultados previstos			
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
Fórmula			Unidad de medida	
$POC = \frac{N^{\circ} \text{ de objetivos cumplidos}}{N^{\circ} \text{ de objetivos propuestos}} * 100$			Porcentaje	
			Frecuencia	
			Semestral	
Descripción fórmula			Fuente	
POC= Porcentaje de objetivos cumplidos			Objetivos planteados en la planeación estratégica	
EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Datos	Meta objetivo		
Ene				
Feb				
Mar				
Abr				
May				
Jun				
Jul				
Ago.				
Sep.				
Oct				
Nov				
Dic				
RESULTADOS				
Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%		Satisfactorio Mayor o igual al 80%	
OBERVACIONES				

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Rendimiento de entrega del proveedor	Responsable de la medición	Gerente
Proceso	Planeación estratégica	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

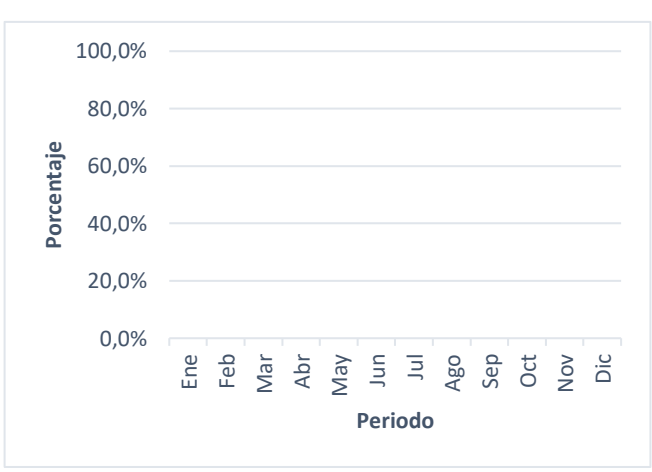
Objetivo	Conocer si los pedidos realizados han sido entregados dentro de la fecha y hora determinada para mantener monitoreado el desempeño del proveedor.		
Plazo de cumplimiento		Línea base	
		Meta	

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$REP = \frac{\text{Entregas que cumplieron la fecha}}{\text{Entregas mensuales}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
REP= Rendimiento de entrega del proveedor	Registro de evaluación de proveedores

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



The chart shows a grid for plotting the percentage of indicator performance across the months from January to December. The y-axis is labeled 'Porcentaje' and ranges from 0,0% to 100,0% in 20% increments. The x-axis is labeled 'Periodo' and lists the months: Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Sep, Oct, Nov, Dic.

RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Porcentaje de no conformidades	Responsable de la medición	Responsable del SGC
Proceso	Gestión de la calidad	Responsable del análisis	Responsable del SGC
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Conocer el porcentaje de no conformidades encontradas en la auditoría interna para realizar acciones correctivas y de mejora		
-----------------	--	--	--

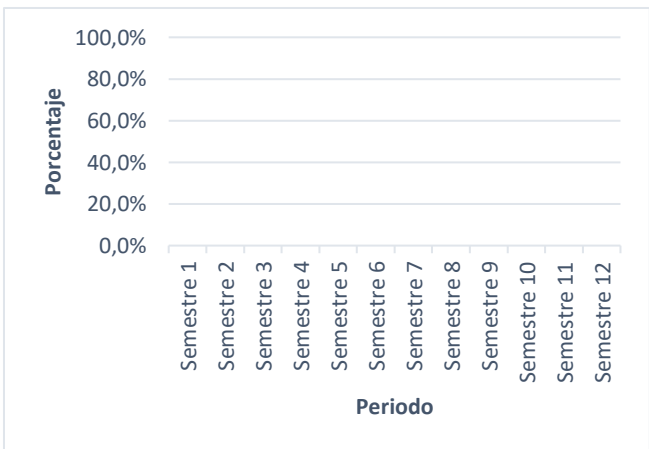
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta	
------------------------------	--	-------------------	--	-------------	--

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$PNC = \frac{N^{\circ} \text{ de no conformidades encontradas}}{\text{Total de parámetros evaluados}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Semestral
Descripción fórmula	Fuente
PNC= Porcentaje de no conformidades	Auditoría interna; check list de cumplimiento

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Semestre 1		
Semestre 2		
Semestre 3		
Semestre 4		
Semestre 5		
Semestre 6		
Semestre 7		
Semestre 8		
Semestre 9		
Semestre 10		
Semestre 11		
Semestre 12		



The chart shows a vertical axis for 'Porcentaje' ranging from 0,0% to 100,0% in 20,0% increments. The horizontal axis is labeled 'Periodo' and lists Semestre 1 through Semestre 12. No data bars are present.

RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Evolución de la eficacia de las acciones correctivas	Responsable de la medición	Responsable del SGC
Proceso	Gestión de la calidad	Responsable del análisis	Responsable del SGC
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

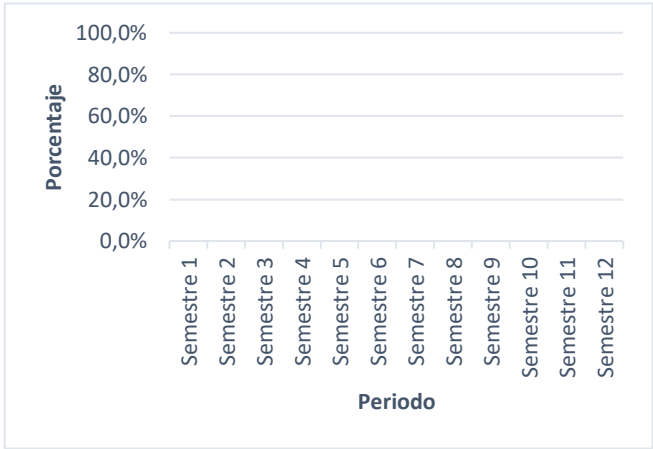
Objetivo	Conocer la evolución de la eficacia de las acciones correctivas para determinar si las acciones correctivas están funcionando o se debería realizar otro plan de acción		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$EAC = \frac{N^{\circ} \text{ de acciones correctivas cerradas}}{\text{Total de acciones correctivas realizadas}}$	Porcentaje
	Frecuencia
	Semestral
Descripción fórmula	Fuente
EAC=Evolución de las acciones correctivas	Seguimiento de las acciones correctivas

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Semestre 1		
Semestre 2		
Semestre 3		
Semestre 4		
Semestre 5		
Semestre 6		
Semestre 7		
Semestre 8		
Semestre 9		
Semestre 10		
Semestre 11		
Semestre 12		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Rediseño del prototipo	Responsable de la medición	Diseñador
Proceso	Diseño	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Conocer el porcentaje de veces que un prototipo ha tenido que ser rediseñado para tomar medidas de mejora		
-----------------	---	--	--

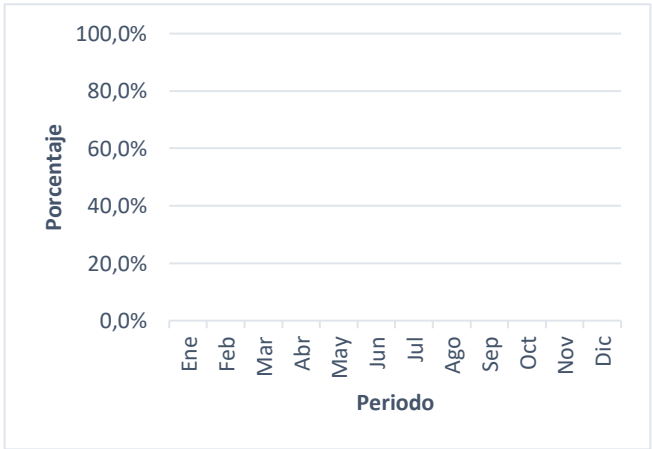
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta	
------------------------------	--	-------------------	--	-------------	--

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$RP = \frac{N^{\circ} \text{ de prototipos re diseñados}}{\text{Total prototipos diseñados}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
RP= Rediseño del prototipo	Registro de especificaciones del diseño

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Tasa de rechazo de producto	Responsable de la medición	Responsable de producción
Proceso	Impresión	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

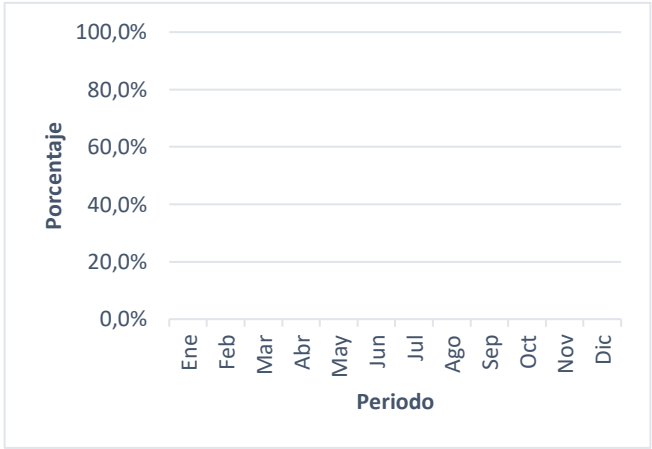
Objetivo	Determinar el porcentaje de productos que no han cumplido con los estándares de calidad definidos por la empresa		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$TR = \frac{\text{Cantidad de productos descartados}}{\text{Cantidad de productos producidos}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
TR= Tasa de rechazo de producto	Registro de pedidos realizados Formato de inspección

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



The chart shows a vertical axis for 'Porcentaje' ranging from 0,0% to 100,0% in 20% increments. The horizontal axis is labeled 'Periodo' and lists the months from Ene to Dic. No data bars are present in the chart.

RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Producto no conforme	Responsable de la medición	Responsable de producción
Proceso	Rotulación	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Determinas la cantidad de producto que no han cumplido con las especificaciones requeridas para establecer las acciones correctivas pertinentes		
-----------------	---	--	--

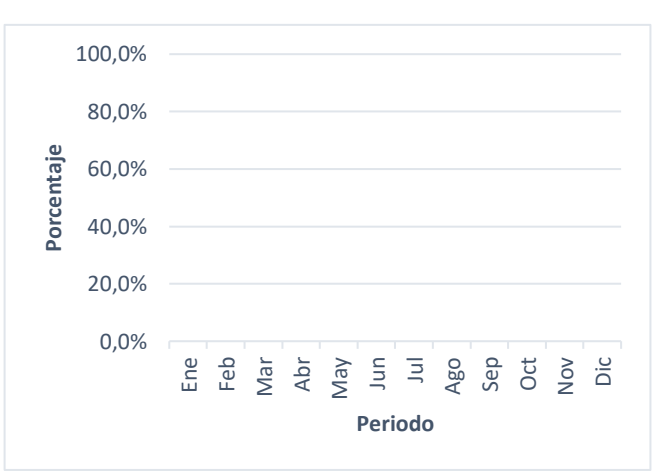
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta	
------------------------------	--	-------------------	--	-------------	--

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$PNC = \frac{\text{Cantidad de productos no conformes}}{\text{Cantidad total producida}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
PNC= Producto no conforme	Ficha de inspección de rotulación

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%
------------------------------------	--------------------------------------	--

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Porcentaje de reproceso	Responsable de la medición	Responsable de producción
Proceso	Rotulación	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Medir la cantidad de reprocesos que se presentan en las operaciones de rotulación con el fin de evaluar y aplicar acciones correctivas en el proceso		
-----------------	--	--	--

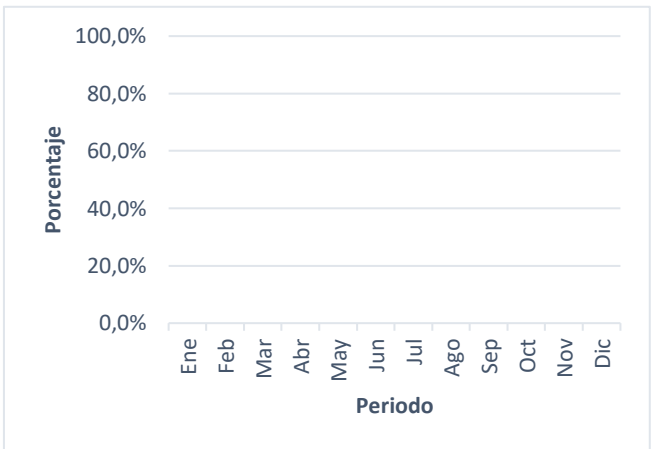
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta	
------------------------------	--	-------------------	--	-------------	--

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$PRR = \frac{\text{Cantidad de rótulos con reprocesos}}{\text{Total de rótulos producidos}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
PRR= Porcentaje de reproceso en rotulación	Ficha de inspección de rotulación

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



The chart displays a vertical axis for 'Porcentaje' ranging from 0,0% to 100,0% in 20% increments. The horizontal axis is labeled 'Periodo' and lists the months from Ene to Dic. No bars are present in the chart, indicating zero data points for all months.

RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Cumplimiento de órdenes de compra	Responsable de la medición	Gerente
Proceso	Compras	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

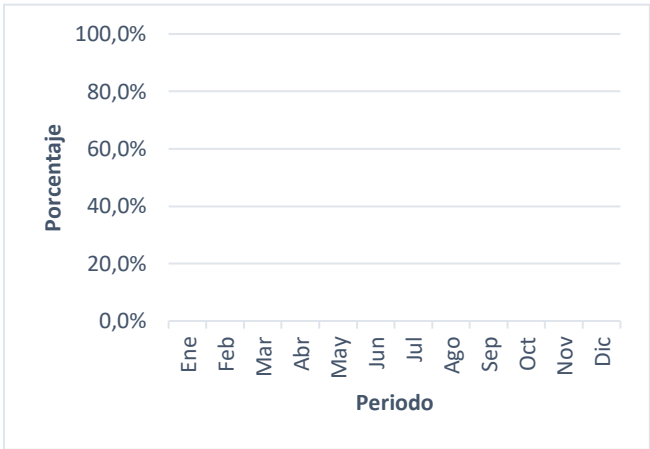
Objetivo	Evaluar las órdenes de compra mediante indicadores de gestión para controlar que los proveedores estén cumplimiento con la provisión de insumos		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$COC = \frac{\text{Número de entregas erróneas}}{\text{Cantidad total de pedidos}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
COC=Cumplimiento de órdenes de compra	Registro de compras Requisitos del producto

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Conocimientos adquiridos	Responsable de la medición	Gerente
Proceso	Gestión del Talento Humano	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

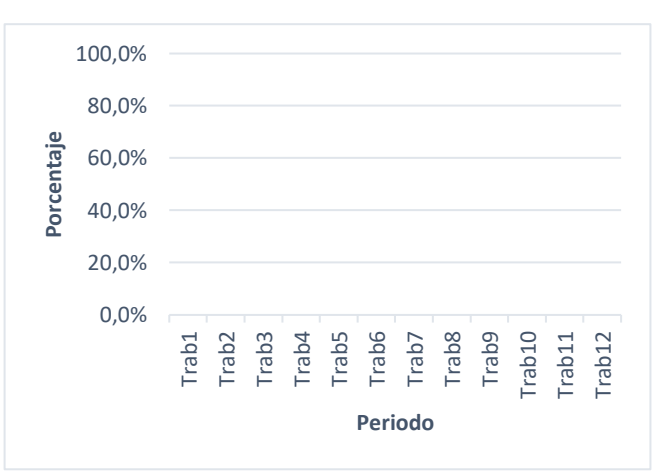
Objetivo	Determinar si el personal ha adquirido nuevos conocimientos después de realizarse las capacitaciones		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$CAC = \frac{\text{Calificación antes de realizar la capacitación}}{\text{Calificación después de realizar la capacitación}}$	Porcentaje
	Frecuencia
	Cada que exista una capacitación
Descripción fórmula	Fuente
CAC= Conocimientos adquiridos después de las capacitaciones	Evaluación inicial y final de capacitación

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Trabajador	Dato	Meta objetivo
Trab1		
Trab2		
Trab3		
Trab4		
Trab5		
Trab6		
Trab7		
Trab8		
Trab9		
Trab10		
Trab11		
Trab12		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Satisfacción del cliente	Responsable de la medición	Encargado del servicio al cliente
Proceso	Servicio al cliente	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

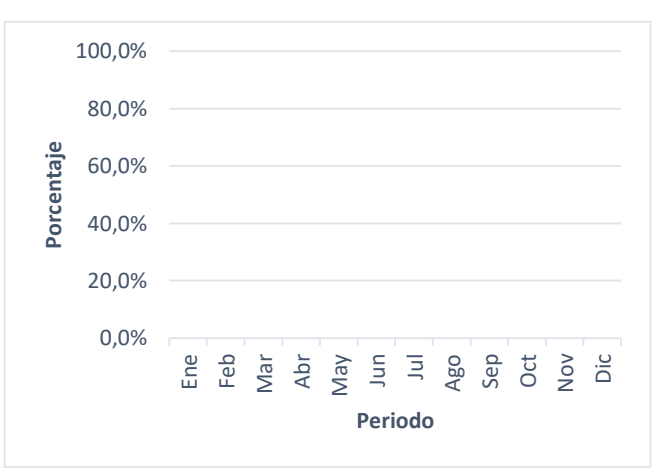
Objetivo	Evaluar la satisfacción del cliente mediante encuestas para conocer el nivel de satisfacción que le brindó el producto.		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$SC = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Cantidad total de clientes encuestados}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
SC=Satisfacción al cliente	Encuestas realizadas a los clientes

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Crecimiento de clientes	Responsable de la medición	Encargado del servicio al cliente
Proceso	Servicio al cliente	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

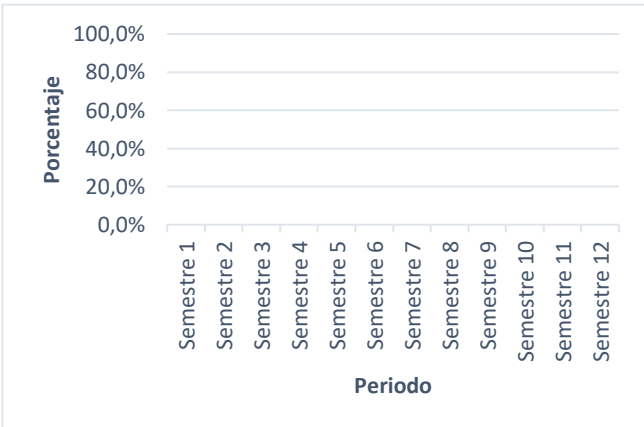
Objetivo	Determinar si la cantidad de clientes ha aumentado con el fin de conocer si se puede ampliar a nuevos mercados			
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$CC = \frac{\text{Clientes periodo actual} - \text{clientes periodo anterior}}{\text{clientes periodo anterior}}$	Porcentaje
	Frecuencia
	Semestral
Descripción fórmula	Fuente
CC=Crecimiento de clientes	Registro de identificación del cliente

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Semestre 1		
Semestre 2		
Semestre 3		
Semestre 4		
Semestre 5		
Semestre 6		
Semestre 7		
Semestre 8		
Semestre 9		
Semestre 10		
Semestre 11		
Semestre 12		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Porcentaje de éxito	Responsable de la medición	R. de instalación
Proceso	Instalación	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

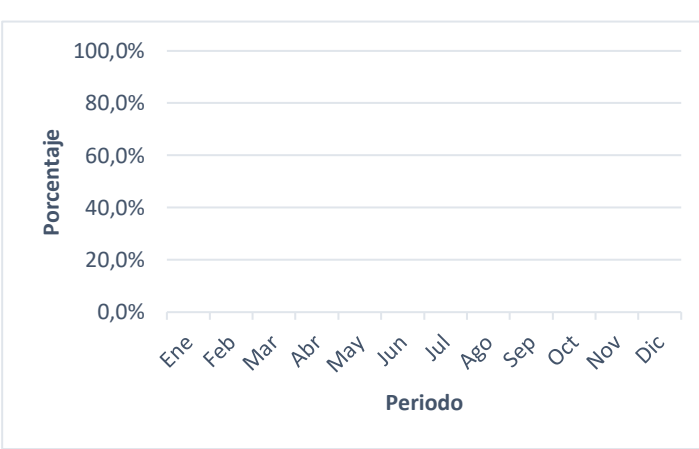
Objetivo	Conocer el porcentaje de instalaciones que no han tenido problemas de montaje para determinar si el servicio post venta es eficaz		
Plazo de cumplimiento		Línea base	Meta

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$PE = \frac{N^{\circ} \text{ de instalaciones sin problemas}}{\text{Total de instalaciones}} * 100$	Porcentaje
	Frecuencia
	Mensual
Descripción fórmula	Fuente
PE=Porcentaje de éxito	Registro de conformidad de entrega

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Trabajador	Dato	Meta objetivo
Ene		
Feb		
Mar		
Abr		
May		
Jun		
Jul		
Ago		
Sep		
Oct		
Nov		
Dic		



RESULTADOS

Deficiente Menor al 50 %	Regular Entre el 50% y 79%	Satisfactorio Mayor o igual al 80%

OBERVACIONES

--

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Nombre del indicador:	Tiempo medio entre averías	Responsable de la medición	R. de mantenimiento
Proceso	Mantenimiento	Responsable del análisis	Gerente
Fecha de inicio		Fecha actual	

INFORMACIÓN GENERAL

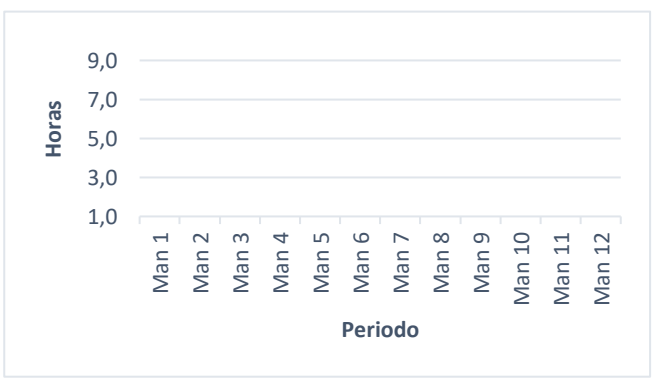
Objetivo	Conocer el tiempo medio entre averías para conocer la fiabilidad del equipo con el que se trabaja				
Plazo de cumplimiento		Línea base		Meta	

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

Fórmula	Unidad de medida
$MTBF = \frac{\text{Tiempo total disponible} - \text{Tiempo inactividad}}{\text{Número de paradas}}$	Horas
	Frecuencia
	Cada que se realice un mantenimiento
Descripción fórmula	Fuente
MTBF= Tiempo medio entre averías	Historial de mantenimiento

EVALUACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Trabajador	Dato	Meta objetivo
Man 1		
Man 2		
Man 3		
Man 4		
Man 5		
Man 6		
Man 7		
Man 8		
Man 9		
Man 10		
Man 11		
Man 12		



RESULTADOS

OBERVACIONES

**EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
LOS REQUISITOS QUE PROPORCIONA LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA
NOVAPRINT**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: La evaluación está dividida en cuatro secciones. Si la organización cumple totalmente con los requisitos proporcionados por la norma se le dará una puntuación de A(10); Si la organización cumple parcialmente con los requisitos de la norma se le dará una puntuación de B(5); Si la organización cumple de manera deficientes los criterios proporcionados por a normas se le asignará una puntuación de C(3) Y si la organización no cumple con los requisitos de la norma se le dará una puntuación de D(0) .

NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	A (10)	B (5)	C (3)	D (0)
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto				
Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización	10			
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas		5		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
La organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC	10			
La organización realiza el seguimiento y la revisión de las partes interesadas y sus requisitos		5		
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios	10			
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión	10			
Se ha determinado las entradas y salidas de los procesos	10			

Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos	10			
Se han determinado y aplicado criterios y métodos de seguimiento, indicadores de desempeño, mediciones para el control de los procesos		5		
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad	10			
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos	10			
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1	10			
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos		5		
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad		5		
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos	10			
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado	10			
Subtotal	110	25	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	84,38%			
5. LIDERAZGO				
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso				
5.1.1 Generalidades				
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad	10			
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad	10			
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	10			
La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	10			
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos		5		

La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		5		
5.1.2 Enfoque al cliente				
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables	10			
Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades		5		
Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente	10			
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización	10			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
La política de calidad se encuentra disponible como información documentada, se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas		5		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
Existe evidencia en donde se asignen las responsabilidades y autoridad pertinentes para cada rol dentro de la organización	10			
Se han comunicado las responsabilidades y autoridades		5		
Se entiende cuáles son los roles y responsabilidades en toda la organización		5		
Subtotal	80	30	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	73,33%			
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad	10			
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades		5		

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes	10			
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad		5		
6.3 Planificación de los cambios				
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad		5		
Subtotal	20	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	70%			
7. APOYO				
7.1 Recursos				
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad	10			
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos	10			
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos	10			
7.2 Competencia				
La organización se ha asegurado de la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta el desempeño del sistema de gestión de la calidad	10			
7.3 Toma de conciencia				
Se ha tomado conciencia de la política de calidad los objetivos de calidad		5		
7.4 Comunicación				
Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad		5		
Se ha determinado quien, cuándo, cómo y a quién comunicar		5		

7.5 Información documentada				
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10			
Se encuentra establecido un formato para cada documento	10			
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente	10			
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada		5		0
Subtotal	70	20	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	81,82%			
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional				
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios		5		
La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos		5		
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados		5		
8.2 Requisitos para los productos y servicios				
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes	10			
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización	10			
La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el producto	10			
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		5		
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comunique de los cambios	10			

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para aseguración la provisión de productos		5		
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	10			
La organización aplica controles a los procesos de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr		5		
La organización conserva información documentada de las actividades		5		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos	10			
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos		5		
Se conserva información documentada de las actividades		5		
8.5 Producción y provisión del servicio				
Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		5		
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		5		
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control		5		
Cuenta con una infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos	10			
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	10			

Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos	10			
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios		5		
8.6 Liberación de los productos y servicios				
Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		5		
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios		5		
8.7 Control de las salidas no conformes				
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	10			
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios		5		
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios		5		
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		5		
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes		5		
La organización conserva información documentada que: describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad		5		
Subtotal	100	100	3	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	65,48%			

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos		5		
La organización determina qué necesita seguimiento y medición		5		
Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos		5		
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición		5		
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC		5		
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados		5		
9.1.2 Satisfacción al cliente				
La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas		5		
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior		5		
9.1.3 Análisis y evaluación				
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición		5		
9.2 Auditoría interna				
La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados		5		
Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización pasa su SGC		5		
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría		5		
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		5		

Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		5		
Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		5		
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		5		
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		5		
9.3 Revisión por la dirección				
9.3.1 Generalidades				
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		5		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas		5		
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad		5		
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad		5		
Se considera la adecuación de los recursos	10			
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades		5		
Se considera las oportunidades de mejora		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:		5		
a) las oportunidades de mejora				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad			3	

c) las necesidades de recursos	10			
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		10		
Subtotal	20	130	3	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	54,64%			
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	10			
10.2 No conformidad y acción correctiva				
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.		5		
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte		5		
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad	10			
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		5		
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		5		
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario				0
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva			3	
10.3 Mejora continua				
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad			3	

La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua			3	
Subtotal	20	25	9	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	49%			