



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

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERA INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA**  
**NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA BELLO HOGAR.”**

**AUTOR: GUERRERO QUENGUAN EVELYN DAYANA**

**DIRECTOR: ING. VACAS PALACIOS SANTIAGO MARCELO MSC.**

**IBARRA – ECUADOR**

**2022**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

De acuerdo con el 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 coloco a disposición la siguiente información:

**IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1761177326		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Guerrero Quenguan Evelyn Dayana		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra – Imbabura - Ecuador		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:edguerreroq@utn.edu.ec">edguerreroq@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	S/N	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0967636935

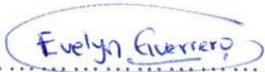
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA BELLO HOGAR
<b>AUTOR (ES):</b>	Guerrero Quenguan Evelyn Dayana
<b>FECHA:</b>	23/09/2022
<b>PROGRAMA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Industrial
<b>DIRECTOR:</b>	MSc. Vacas Palacios Santiago Marcelo

## CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra de 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 titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de septiembre del 2022

### **EL AUTOR:**

 Evelyn Guerrero

Guerrero Quenguan Evelyn Dayana

C.I. 1761177326



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

Yo Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por la señorita estudiante: **EVELYN DAYANA GUERRERO QUENGUAN** para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA BELLO HOGAR”** ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Evelyn Dayana Guerrero Quenguan, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza la prestación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 23 de septiembre del 2022

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de titulación, lo dedico con mucho amor primordialmente a mi madre, por su amor trascendental, su apoyo, sus enseñanzas, pero, sobre todo, por su valentía, pues no existe en el mundo mujer tan autentica y valiente que me inspire tanto como ella.

A mi padre, por sus esfuerzos, por haberme dado la oportunidad de tener un nuevo hogar, en el que he aprendido a forjar mi carácter tanto como persona como profesional, donde he logrado conocer nuevos mundos y compartir momentos con valiosas personas.

A mi hermano, por su cariño hacia mí, su solidaridad y sus cuidados, quien ha sido mi ejemplo de nobleza y superación desde siempre.

A toda mi familia, en especial a mis abuelitos, por confiar en mí, por sus sabios consejos, sus oraciones, por enseñarme el valor de la unión y darme ánimos cuando los necesito, este logro más que mío, es de ustedes.

A mis fieles amigos, por acogerme en sus vidas, compartirme un pedacito de ellas, por hacer el camino más llevadero y por brindarme la mano en momentos difíciles, han convertido esta etapa en uno de los mejores recuerdos.

A todo aquel que sueña con algún día poder graduarse y de alguna u otra forma aún no lo ha logrado, tal vez no estas pasando por un buen momento, pero es momento de avanzar, la meta no concluye aquí, cree en ti, eres más fuerte de lo que crees, da lo mejor de ti, valora a quien está a tu lado y verás como lo logras. Espero que mi trabajo pueda darte a conocer una parte de mi profesión y animarte a cumplir tus objetivos.

*Evelyn Guerrero*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, es grato tener la dicha de poder dar gracias al ser que nunca me abandona, Dios gracias por guiarme en cada paso que doy, por brindarme salud, por darme fuerza y permitirme cumplir una meta más.

A mi familia, por haberme brindado los medios necesarios para salir adelante, acompañarme en cada peldaño de mi vida y por forjarme como una persona ética.

A la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas a la Educación Superior, a mis docentes por ayudarme a explotar mi vocación por medio de su amplia rama de conocimientos y experiencias, ofreciéndome las herramientas necesarias para desenvolverme en el campo profesional.

A mi tutor el MSc. Marcelo Vacas por su ardua labor de docente, quien me ha impartido su sabiduría y ha compartido su tiempo conmigo para poder culminar de manera exitosa el presente trabajo.

A mis asesoras de tesis, la MSc. Karla Negrete y la MSc. Jenyffer Yépez, por solventar mis inquietudes y por permitirme culminar de la mejor manera el presente trabajo gracias a las sugerencias y observaciones realizadas.

A la empresa Bello Hogar por haberme permitido la oportunidad de aplicar mis conocimientos, aptitudes y tomarse el tiempo para lograr el desarrollo del presente trabajo.

*Evelyn Guerrero*

## RESUMEN

El presente trabajo corresponde al diseño de un Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Bello Hogar, una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Ipiales, Colombia, dedicada a la fabricación y venta de muebles modulares para el hogar. El reporte de quejas y reclamos debido a productos defectuosos ha evidenciado la existencia de cuellos de botella en la salida de productos terminados, los cuales deben seguir parámetros de operación para atender satisfactoriamente las necesidades del cliente de forma continua.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se ha planteado el desarrollo de la presente investigación, la cual se divide en cuatro capítulos; en el primer capítulo, se identificó la problemática principal, los objetivos y estrategias para dar solución a esta.

En el segundo capítulo, se fundamentó la investigación por medio de la descripción de conceptos y teorías referentes a los sistemas de gestión, la calidad, el enfoque a procesos y metodologías aplicables.

Dentro del capítulo tres, se describió el diagnóstico de la empresa por medio de la evaluación y análisis de los factores internos y externos que intervienen en el funcionamiento de la entidad. Para ello, se hizo uso de instrumentos correspondientes al cuestionario de preguntas y el Checklist diagnóstico de auditoría interna obteniendo un resultado del 18, 73% de cumplimiento con la norma.

En el capítulo cuatro, se desarrolló la propuesta de mejora basada en el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015, de esta manera se determinaron criterios y directrices para el buen funcionamiento organizacional para que cada uno de los miembros de la empresa pueda aplicarlos conscientemente, fortaleciendo así la cultura organizacional, por último, se procedió a evaluar la mejora por medio del Checklist final arrojando un resultado del 80,34% de conformidad.

## **ABSTRACT**

This work corresponds to the design of a Process Management System based on ISO 9001:2015 for the “Bello Hogar” company, a small business located in the city of Ipiales, Colombia, which manufactures and sells modular furniture. The report of complaints and claims due to defective products has evidenced the existence of bottlenecks in the output of finished products, which must follow operating parameters to meet customer needs continuously.

According to the above, the development of this work was planned, which is divided into four chapters: in the first chapter the main problem, the objectives and solution strategies were identified.

In the second chapter, the research was based on the description of concepts and theories related to management systems, quality, the process approach, and applicable methodologies.

In chapter three, the diagnosis of the company was described through the evaluation and analysis of the internal and external factors involved in the operation of the entity. For this purpose, instruments corresponding to the questionnaire of questions and the internal audit diagnostic checklist were used; obtaining a result of 18.73% compliance with the standard.

In chapter four, the improvement proposal was developed based on compliance with the requirements of ISO 9001:2015. In this way, criteria and guidelines were determined for good organizational functioning so that each of the members of the company could consciously apply them, thus strengthening the organizational culture. Finally, the improvement was evaluated by employing the final checklist, with a result of 80.34% compliance.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xix
1. CAPÍTULO I GENERALIDADES .....	1
1.1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos: .....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.5. METODOLOGÍA .....	6
1.5.1. Tipo de investigación .....	6
1.5.2. Método de Investigación.....	7
1.5.3. Técnica de Investigación.....	8
1.5.4. Instrumentos.....	8
1.6. ALCANCE.....	9

2.	CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.1.	Sistema.....	10
2.2.	Gestión.....	10
2.3.	Gestión de la calidad.....	10
2.3.1.	Calidad.....	11
2.3.2.	ISO 9001:2015.....	12
2.3.3.	Modelos de Gestión de la calidad.....	20
2.4.	Proceso.....	21
2.4.1.	Elementos de los procesos.....	22
2.4.2.	Clasificación de los procesos.....	23
2.4.3.	Modelamiento de procesos.....	24
2.4.4.	Enfoque a procesos.....	25
2.4.5.	Procedimientos.....	26
2.5.	Gestión por procesos.....	27
2.5.1.	Objetivos de la Gestión por procesos.....	27
2.5.2.	Importancia de la Gestión por procesos.....	28
2.5.3.	Sistemas de Gestión por procesos.....	28
2.6.	Gestión del riesgo.....	29
2.6.1.	Tipos de riesgo.....	30
2.6.2.	Matriz de riesgos.....	31

2.7.	La industria del mueble .....	34
2.7.1.	Sector internacional .....	34
2.7.2.	Sector colombiano .....	35
2.8.	Marco Legal .....	35
3.	CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA .....	37
3.1.	Información general de la empresa .....	37
3.1.1.	Descripción general .....	37
3.1.2.	Reseña histórica .....	37
3.1.3.	Datos generales .....	38
3.1.4.	Ubicación geográfica .....	39
3.2.	Análisis de contexto interno .....	40
3.2.1.	Misión. ....	40
3.2.2.	Visión. ....	40
3.2.3.	Valores. ....	40
3.2.4.	Objetivos estratégicos. ....	41
3.2.5.	Políticas de gestión empresarial. ....	41
3.2.6.	Estructura organizacional. ....	41
3.2.7.	Factor de talento humano. ....	42
3.2.8.	Factor económico. ....	44
3.2.9.	Factor social .....	45

3.2.10.	Factor político legal.....	46
3.2.11.	Factor tecnológico.....	46
3.3.	Análisis de contexto externo.....	48
3.3.1.	Clientes.....	48
3.3.2.	Proveedores.....	49
3.3.3.	Competencia.....	49
3.3.4.	SIPOC.....	50
3.3.5.	Factor político.....	50
3.3.6.	Factor económico.....	51
3.3.7.	Factor social.....	52
3.3.8.	Factor ecológico.....	52
3.4.	Diagnóstico inicial de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015 en la Empresa Bello Hogar.....	53
3.5.	Plan de mejora.....	55
4.	CAPÍTULO IV DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA BELLO HOGAR.....	58
4.1.	Contexto de la organización.....	58
4.1.1.	Análisis de Porter.....	58
4.1.2.	Análisis PESTEL.....	60
4.1.3.	Análisis FODA.....	63

4.1.4.	Misión.....	69
4.1.5.	Visión.....	69
4.1.6.	Valores.....	69
4.1.7.	Objetivos.....	70
4.1.8.	Estructura organizacional.....	70
4.1.9.	Comprensión de la organización y su contexto .....	71
4.1.10.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	71
4.1.11.	Determinación del alcance del SGC.....	72
4.1.12.	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.....	73
4.2.	Liderazgo.....	81
4.2.1.	Política .....	81
4.3.	Planificación.....	82
4.3.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	83
4.3.2.	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	85
4.4.	Apoyo.....	87
4.4.1.	Información documentada .....	87
4.5.	Operación .....	92
4.5.1.	Planificación y control operacional .....	92
4.6.	Evaluación del desempeño .....	92
4.6.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	92

4.7. Mejora .....	96
4.7.1. Mejora continua .....	96
4.8. Análisis de resultado .....	100
5. CONCLUSIONES .....	103
6. RECOMENDACIONES.....	104
7. BIBLIOGRAFÍA .....	105
ANEXOS .....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Formato de ficha de indicador .....	18
<b>Tabla 2</b>	Categorías de probabilidad .....	32
<b>Tabla 3</b>	Categorías de impacto.....	33
<b>Tabla 4</b>	Nivel de severidad del riesgo.....	33
<b>Tabla 5</b>	Datos generales de la empresa Bello Hogar .....	38
<b>Tabla 6</b>	Personal de Bello Hogar .....	42
<b>Tabla 7</b>	Maquinaria y herramientas de trabajo.....	46
<b>Tabla 8</b>	Listado de proveedores de Bello Hogar.....	49
<b>Tabla 9</b>	Competidores de Bello Hogar.....	49
<b>Tabla 10</b>	Matriz de clasificación del grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 .....	53
<b>Tabla 11</b>	Matriz de evaluación del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 .....	54
<b>Tabla 12</b>	Resultados del diagnóstico inicial en la empresa Bello Hogar .....	54
<b>Tabla 13</b>	Plan de mejora.....	56
<b>Tabla 14</b>	Análisis de Porter.....	59
<b>Tabla 15</b>	Análisis PESTEL de Bello Hogar.....	60
<b>Tabla 16</b>	Análisis PESTEL de Bello Hogar.....	61
<b>Tabla 17</b>	Escala de evaluación de criterios .....	62
<b>Tabla 18</b>	Análisis FODA de Bello Hogar .....	64
<b>Tabla 19</b>	Escala de calificación FODA.....	65
<b>Tabla 20</b>	Estrategias del Análisis FODA .....	67
<b>Tabla 21</b>	Matriz de partes interesadas de Bello Hogar .....	72
<b>Tabla 22</b>	Inventario de procesos de la empresa Bello Hogar.....	78

<b>Tabla 23</b> Matriz de riesgos Bello Hogar .....	83
<b>Tabla 24</b> Objetivos de calidad Bello Hogar .....	86
<b>Tabla 25</b> Lista maestra de documentos y registros de Bello Hogar .....	88
<b>Tabla 26</b> Listado de indicadores de gestión .....	93
<b>Tabla 27</b> Programa de auditoría de Bello Hogar.....	94
<b>Tabla 28</b> Plan de auditorías Bello Hogar .....	95
<b>Tabla 29</b> Comparación del nivel de cumplimiento del Plan de mejoras inicial vs Plan de mejoras final .....	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Estructura de la Norma ISO 9001:2015 .....	12
<b>Figura 2</b>	Principios de la Norma ISO 9001.2015.....	13
<b>Figura 3</b>	Beneficios de un Sistema de Gestión por procesos .....	16
<b>Figura 4</b>	Representación esquemática de un proceso .....	22
<b>Figura 5</b>	Simbología ISO 9000 para el diseño de diagramas de flujo .....	25
<b>Figura 6</b>	Tipos de riesgos generados en la empresa.....	31
<b>Figura 7</b>	Ubicación Geográfica Bello Hogar .....	39
<b>Figura 8</b>	Estructura organizacional de Bello Hogar.....	42
<b>Figura 9</b>	Ubicación de establecimientos comerciales de muebles en Ipiales .....	45
<b>Figura 10</b>	Áreas de trabajo de Bello Hogar .....	47
<b>Figura 11</b>	Layout de Bello Hogar .....	48
<b>Figura 12</b>	Diagrama SIPOC de Bello Hogar .....	50
<b>Figura 13</b>	Gráfica de resultados del diagnóstico inicial.....	54
<b>Figura 14</b>	Resultados del análisis PESTEL .....	63
<b>Figura 15</b>	Análisis interno FODA.....	65
<b>Figura 16</b>	Análisis externo FODA .....	66
<b>Figura 17</b>	Posición estratégica actual FODA.....	67
<b>Figura 18</b>	Estructura organizacional propuesto para Bello Hogar.....	71
<b>Figura 19</b>	Cadena de valor empresa Bello Hogar .....	74
<b>Figura 20</b>	Mapa de procesos de Bello Hogar.....	77
<b>Figura 21</b>	Codificación de los documentos y registros.....	80
<b>Figura 22</b>	Política de calidad Bello Hogar.....	82

<b>Figura 23</b> Resultados del check list inicial en la empresa Bello Hogar.....	100
<b>Figura 24</b> Resultados del check list final en la empresa Bello Hogar .....	101
<b>Figura 25</b> Comparación entre resultados de check list inicial vs final en la empresa Bello Hogar .....	102

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Check list diagnóstico Bello Hogar .....	112
<b>Anexo 2</b> Fichas de caracterización Bello Hogar.....	118
<b>Anexo 3</b> Perfiles de puestos de Bello Hogar .....	129
<b>Anexo 4</b> Manual de procedimientos de Bello Hogar.....	1
<b>Anexo 5</b> Fichas de indicadores .....	310
<b>Anexo 6</b> Checklist final de la empresa Bello Hogar.....	338

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

Los sistemas de gestión enfocados en los procesos permiten determinar y esclarecer las políticas y funciones de una organización de forma ordenada y eficaz, es decir promueven el desarrollo estandarizado de procesos para cada uno de los niveles jerárquicos empresariales, de tal manera que se eviten demoras o reprocesamientos debido a la falta de información o conocimiento por parte de los miembros de la organización. Al momento de aplicar bases normativas como la norma ISO 9001:2015, se da paso a la mejora continua suscitada por el uso del ciclo PHVA en el establecimiento de cada proceso.

El presente trabajo está motivado por la necesidad de autorrealización empresarial; si bien es cierto, la mayoría de las empresas se centran en esta necesidad, pero muy pocas abordan el problema desde la raíz, pues solo se enfocan en los problemas más visibles sin percatarse del grado de importancia de estos, en otras palabras, al identificar un problema, se debe analizar las causas de ello y las que a su vez pueden traer efectos catastróficos en el marco funcional de la organización. Es por ello que, la presente investigación está diseñada para solventar cuellos de botella que requieren ser atendidos de forma inmediata dado el caso de quejas y reclamos por parte de los clientes, pues esto indica que existen varios factores que causan dicho efecto, como pueden ser la selección inadecuada de proveedores, el mal procesamiento de materias primas o la mala atención del cliente.

Gracias al establecimiento de procedimientos estandarizados bajo la norma ISO 9001:2015, en la cual se mencionan las directrices y criterios para el buen funcionamiento organizacional, se ha diseñado la reestructuración organizacional con la finalidad de atacar la

problemática principal promoviendo la cultura organizacional para lograr la mejora continua y permitir a la empresa mantenerse en un nivel competitivo y solvente.

Lo anterior, se demuestra a partir del análisis de la problemática y objetivos, seguido de la fundamentación teórica para el desarrollo de la investigación en estudio, posteriormente se da a conocer el diagnóstico de la situación inicial de la organización y finalmente se tiene la ejecución de la propuesta de mejora en base al diagnóstico tal como se muestra a continuación.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente, las organizaciones tienen la necesidad de ser cada vez más eficientes y efectivas para alcanzar las metas propuestas por la alta gerencia (Formento, 2013), esto con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes constantemente erradicando las no conformidades en los productos finales, pues la sociedad enfrenta cambios ante los cuales las empresas deben adaptarse, por ende, es necesario enfocarse en desarrollar la competitividad, por medio de herramientas que permitan garantizar la calidad y naturaleza de los bienes que se producen a lo largo de la cadena de suministro. (Arboleda Home, 2016).

Según Medina León, Nogueira Rivera, Sánchez Macias, & Medina Nogueira (2020), al introducir la gestión por procesos, se optimiza la productividad, y por consiguiente la competitividad. Dicha “gestión”, debe ser aplicada en dos situaciones, en primer lugar, si existe descoordinación entre los departamentos al momento de desarrollar las actividades, por la cual se ve afectado el resultado final del producto bloqueando inclusive la posibilidad de lograr la participación sistemática e integral de cada miembro de la organización; en segundo y último lugar, se debe aplicar si se evidencian cuellos de botella generados en la ejecución de actividades como pueden ser defectos en el producto final o demoras en la entrega de pedidos, por lo cual es recomendable corregirlos a tiempo.

El diseño de un sistema de gestión por procesos permite lograr la mejora continua por medio del establecimiento claro y conciso de los procesos bajo un conjunto de lineamientos y directrices los cuales permiten aumentar la eficacia en la ejecución de actividades, por ende, hacen que una empresa se defina como competitiva frente al mercado. Por medio de la gestión de procesos, resulta óptimo identificar cuando una actividad genera valor agregado al producto final o no, ya que puede darse el caso de que se diseñe procesos que no aporten valores significativos a la organización ocasionando pérdidas de tiempo y/o materiales, es por ello que se debe definir de forma sistemática los procesos, para posteriormente identificar la relación entre cada uno de ellos, determinar responsables, analizar datos, medir resultados y desde luego seguir evolucionando. (Serneguet, 2017).

Bello Hogar, es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles que opera en la ciudad de Ipiales, al ser parte del sector mobiliario y al incursionar recientemente frente a varios mercados competitivos locales dedicados al mismo sector, se ha visto en desventaja debido a la inexistencia de un sistema de gestión por procesos, de modo que se presentan quejas y reclamos por parte de los usuarios que reportan defectos en el producto y demoras en la entrega de pedidos causados a raíz de que los procesos no se encuentran estandarizados, es decir, no cuentan con una estructura clara y precisa que siga una secuencia ordenada de ejecución donde se determinen responsables o se delimiten las actividades, metas, objetivos a cumplir por los operarios, insumos e indicadores de evaluación, ocasionando habitualmente dichos reportes de insatisfacción en los clientes.

Por lo anterior, se plantea el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015, el cual permita proponer las bases requeridas para erradicar los problemas suscitados en la calidad y en el *lead time* del producto por medio de la adopción de las cláusulas de la norma aludida anteriormente para de esta manera organizar de manera sistemática las actividades que agregan valor en la organización, garantizando la correcta ejecución de estas con miras a la mejora continua, así mismo permitiendo a la organización generar mayor apogeo ante los clientes y desde luego un mejor desenvolvimiento frente a la competencia.

Dicho modelo será diseñado única y exclusivamente en las instalaciones que actualmente conforman la empresa en mención por medio de la participación conjunta de la autora con la dirección administrativa y ciertos operarios internos, quienes son fuente clave para la obtención de datos que serán recabados por medio de entrevistas, encuestas, formularios y la observación directa de las labores operativas ejecutadas en el taller de fabricación de muebles.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Diseñar el Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la empresa “Bello Hogar”, ubicada en la ciudad de Ipiales.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos:***

- Establecer las bases teóricas mediante la recopilación de información bibliográfica para sustentar el proyecto de investigación.
- Elaborar un diagnóstico de los factores internos y externos de la organización por medio del uso de herramientas de direccionamiento estratégico basadas en la norma ISO 9001: 2015 para identificar el estado actual de la empresa Bello Hogar.
- Fortalecer la mejora continua de la organización a través de una propuesta de aplicación

de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 con la finalidad de promover la cultura organizacional en la empresa.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, la ley regula el control de calidad de los bienes y servicios que se entregan y prestan a la comunidad, así como la información que en general debe suministrarse en materia de comercialización. De conformidad con la ley, es responsable ante quienes pongan en peligro la salud, la seguridad y el adecuado abastecimiento de los consumidores y usuarios en la fabricación y comercialización de bienes y servicios. El Estado vela por que las organizaciones de consumidores y usuarios participen en la investigación de las normas que les afectan. Para disfrutar de este derecho, la organización debe ser representativa y seguir procedimientos democráticos internos. (Const., 1991)

El presente trabajo está enfocado en la solución de la problemática actual de la empresa, ya que, al formar parte del sector mobiliario, se ve en la necesidad de lograr la mejora continua para así mismo ser más competitiva a nivel local; de esta manera se propone un diseño de gestión por procesos, el cual erradique de una u otra forma, los aspectos negativos que influyen en la venta del producto estrella, en este caso, los juegos de sala o muebles, incluyendo primordialmente la ejecución de procesos, la cual se debe establecer de forma estandarizada, optimizar recursos y forjar la cultura organizacional, es decir, para lograr buenos resultados, es importante hacer que cada integrante se encuentre al tanto de lo que sucede en la empresa y de lo que se requiere lograr, de modo que se comprenda claramente la misión, visión, valores, objetivos organizacionales y exista el compromiso personal con el fin de ejecutar las actividades de forma correcta. Todo lo

anteriormente mencionado, se lleva a cabo por medio del presente diseño en el cual se hace uso de las directrices correspondientes a la norma ISO 9001:2015.

Las ventajas de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 son múltiples, entre las cuales se destacan el mejoramiento continuo de las organizaciones, siendo esta la principal solución a la problemática situacional de la empresa, por esa razón el diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 aporta significativamente en la optimización del desempeño, tiempos de entrega cumplidos acorde a los requerimientos del cliente y en la calidad del producto final, lo cual permite lograr la plena satisfacción del cliente y ganancias para la empresa.

## **1.5. METODOLOGÍA**

### ***1.5.1. Tipo de investigación***

#### **1.5.1.1. Investigación documental.**

Este tipo de investigación permite recopilar y analizar la información relacionada con el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos, ya sea que se encuentre en documentos como libros, revistas, artículos científicos tanto de forma física como de forma digital, con la excepción de que dicha información provenga de fuentes certeras y se encuentren dentro de un lapso de publicación no mayor a 10 años dependiendo del tipo de documento a utilizar, de esta forma se puede tener presente los conceptos y metodologías aplicables en el desarrollo del proyecto.

#### **1.5.1.2. Investigación de campo.**

Se enfoca en la recopilación de datos necesarios para llevar a cabo el Plan de Mejora de la Gestión por Procesos, de tal manera que se identifique primero la situación actual de la empresa para comprender las diferentes problemáticas suscitadas e identificar el modelo de ejecución de las

actividades realizadas internamente para posteriormente plantear posibles soluciones de mejora que serán evaluadas en la determinación de resultados.

### ***1.5.2. Método de Investigación***

#### **1.5.2.1. Método cualitativo.**

Este método tiende a comprender la realidad de lo que se vive a diario en la empresa en sus diferentes áreas, de tal manera que se identifique los procesos ejecutados desde la alta dirección, en donde se realiza la toma de decisiones hasta la parte operaria, en donde se genera el producto final. (Galeano M., 2020). Se fundamenta en una recogida de información en base a datos categóricos, que, en consecuencia, podrán someterse al proceso de categorización y a las fases aquí indicadas, siendo después altamente recomendable proceder a la triangulación, acrecentando su validez. (Argilaga & Teresa, 1986)

#### **1.5.2.2. Método deductivo**

Por medio del presente método se logrará determinar la metodología más conveniente para el desarrollo del proyecto, dependiendo del tipo de problemática que aqueja a la empresa obtenida en la recolección de datos iniciales.

#### **1.5.2.3. Método descriptivo**

Una vez identificado la situación actual de la empresa se procede a aplicar herramientas para la comprensión del tema como lo son el análisis FODA, el análisis PESTEL, el Checklist basado en la norma ISO 9001:2015 tanto inicial como final, se dará a conocer la caracterización de los procesos, en la cual se enlistan los procesos ya sean estratégicos, operativos o de apoyo.

#### **1.5.2.4. Método analítico**

El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos. (Orellana Nirian, 2020)

#### **1.5.3. Técnica de Investigación.**

##### **1.5.3.1. La entrevista.**

Permite la obtención de información referente a la situación actual de la empresa, es de vital importancia para la determinación del contexto organizacional.

##### **1.5.3.2. La Observación.**

La observación se refiere a la recolección de información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recolección implica un proceso de selección y traducción de datos, en este caso se pretende observar cada uno de los procesos para determinar las diferentes herramientas de investigación aplicables para la solución del problema. Mediante esta técnica se genera una relación concreta entre el investigador y el hecho social. (Mendizábal, 2019)

#### **1.5.4. Instrumentos**

##### **1.5.4.1. Check List.**

Un check list en toda auditoría interna de calidad incluirá un conjunto de preguntas básicas relacionadas con los requisitos recogidos en la ISO 9001:2015 en relación a los Sistemas de Gestión de por Procesos, así como sobre procesos de documentación que posee la organización en estudio.

#### **1.5.4.2. Matriz FODA.**

Esto ayuda a analizar los factores más importantes y proporciona decisiones para construir un equilibrio estratégico. Esto representa una oportunidad para que la dirección de la organización participe con éxito en la implementación de la estrategia.

#### **1.5.4.3. Cuestionarios.**

Son técnicas de recolección de datos, en el presente proyecto servirá para identificar el nivel de conformidad con la Norma ISO 9001:2015.

### **1.6. ALCANCE**

El diseño del sistema de gestión por procesos está dirigido únicamente para la empresa “Bello Hogar”, actualmente ubicada en la ciudad de Ipiales, enfocándose en mejorar cada una de las áreas que conforman la estructura de la organización.

La investigación se encuentra direccionada, acorde a los requisitos aplicables a la organización, tal como se estipulan en la norma ISO 9001:2015 con el fin de lograr la mejora continua y la estandarización de los procesos. El tiempo estimado para la conclusión del proyecto está determinado para 6 meses utilizando recursos propios y la participación de la alta dirección.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. Sistema**

Un sistema es un conjunto de entes que interactúan entre sí, que por lo general están destinados a cumplir con un mismo objetivo, sin embargo, en ocasiones estos elementos tienen objetivos contrapuestos entre sí, sin embargo, gracias a diversas técnicas se pueden concatenar de tal manera que cada uno aporte particularmente a un bien común. Existen los sistemas cerrados, en los cuales los elementos interactúan con el entorno para realizar un intercambio solo de energía, por ejemplo, una lampara de sobremesa; las empresas en sí corresponden a un sistema abierto, debido a que son incapaces de evolucionar sin un intercambio de materia o energía con su medio. (Martín García, 2020)

#### **2.2. Gestión**

Es una ciencia que relaciona la teoría y la práctica que permite sincronizar la estructura de la organización, es decir, controla cada aspecto laboral utilizando los recursos disponibles de la mejor forma, generando a su vez, rentabilidad y valor en los procesos y productos o servicios. (Villanueva Moreno, 2019)

#### **2.3. Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es el proceso de organización y gestión de los sistemas productivos y cada proceso empresarial con el fin de que se asegure la calidad en los productos y servicios que salen al mercado y lograr así, elevar el nivel de competitividad frente a los demás sectores productivos. (Cuatrecasas & Gonzáles Babón, 2017)

El camino hacia una calidad total significa crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y el trabajo en equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque hacia el cliente y planificar la calidad.

En el panorama socioeconómico actual, caracterizado por cambios rápidos y competitividad global, las organizaciones sobreviven y se diferencian logrando mayores eficiencias y entregando productos y servicios de calidad. Por ello, muchas empresas reconocen la importancia de la calidad y su control para diferenciarse de sus competidores con metodologías de apoyo. (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017)

### ***2.3.1. Calidad***

Los autores Cuatrecasas & Gonzáles Babón, en el 2017 manifiestan:

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes de este. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, por lo que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. (p.15)

A partir de esto, se puede decir que la calidad viene dada por parte del cliente, siendo él quien detecta las cualidades del producto o servicio ofrecido para posteriormente determinar si resulta beneficioso consumirlo o no.

### 2.3.2. ISO 9001:2015

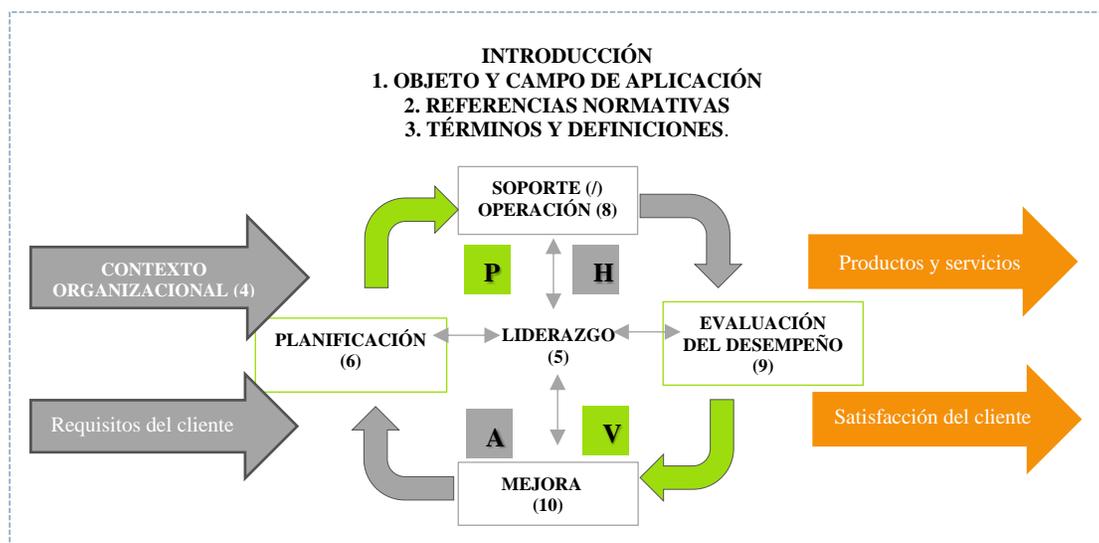
La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2018). Esta, se orienta al logro de la excelencia por medio de la satisfacción de las partes interesadas mediante el aumento en la capacidad para diseñar, producir y entregar productos y servicios con altos estándares de calidad. (Alzate Ibáñez, Ramírez Ríos, & Bedoya Montoya, 2019)

#### 2.3.2.1. Estructura.

La Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 está estructurada en diez capítulos, de los cuales los 5 primeros son de carácter introductorio, los demás están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad. (CEUPE, 2022)

#### Figura 1

*Estructura de la Norma ISO 9001:2015*



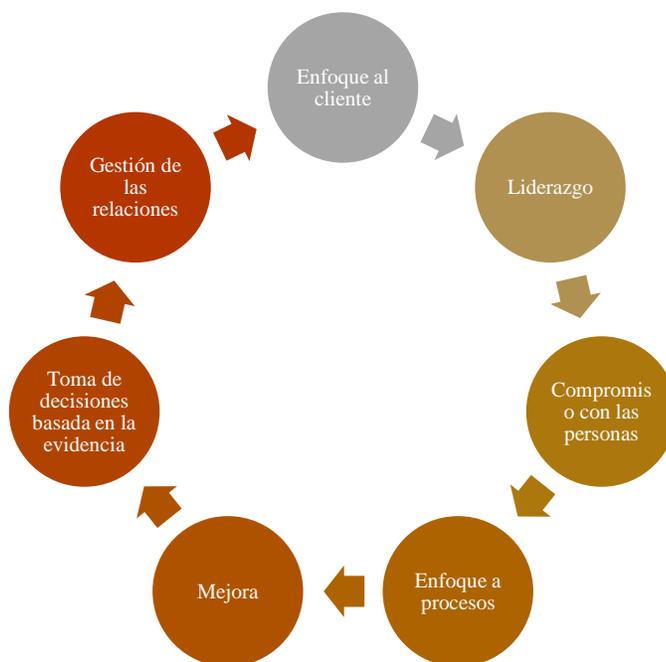
*Nota.* Elaborado por: Evelyn Guerrero, Fuente: (CEUPE, 2022)

### 2.3.2.2. Principios

La familia de normas ISO 9000 se basa en siete principios básicos de gestión de la calidad. Anteriormente, eran ocho, pero con la nueva revisión del 2015, los principios han quedado en siete. (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017). A continuación, vamos a ver más detalladamente cada uno de ellos

#### Figura 2

*Principios de la Norma ISO 9001.2015*



*Nota.* Elaborado por: Evelyn Guerrero, Fuente: (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017)

#### ***2.3.2.2.1. Enfoque al cliente.***

Se refiere a que la gestión debe estar enfocada principalmente en satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente, siendo tomado como razón de ser y éxito sostenido de las organizaciones.

#### ***2.3.2.2.2. Liderazgo***

La alta dirección se alinea con cada una de las áreas que hacen parte de la organización para direccionarlas en el involucramiento de cada uno de los integrantes y a su vez alinear estrategias para lograr objetivos.

#### ***2.3.2.2.3. Compromiso con las personas.***

El personal de la organización debe estar capacitado para el cargo que ocupa, contando con competencias que ayuden a gestionar de manera eficaz y eficiente su participación alineada a los objetivos de la empresa.

#### ***2.3.2.2.4. Enfoque a procesos.***

El sistema de gestión de calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de dichos procesos genera resultados consistentes que permitan optimizar el rendimiento de la organización.

#### ***2.3.2.2.5. Mejora.***

Es de vital importancia para las empresas el estar en constante mejora, debido a los altos estándares que se manejan actualmente, por ello se da la necesidad de actuar premonitoriamente bajo las condiciones internas y externas para crear oportunidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia: el análisis y la evaluación de datos y la información aportan más confianza en la toma de decisiones, permitiendo identificar posibles causas y consecuencias al momento de ejecutar una acción.

Gestión de las relaciones: los beneficios de la gestión de calidad implican gestionar las relaciones con las partes interesadas, en las cuales se encuentran los proveedores y la red de socios, ya que estos influyen en el desempeño de una organización, convirtiendo a la organización en una entidad fiable o poco fiable. (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017)

### **2.3.2.3. Beneficios de la Norma ISO 9001:2015**

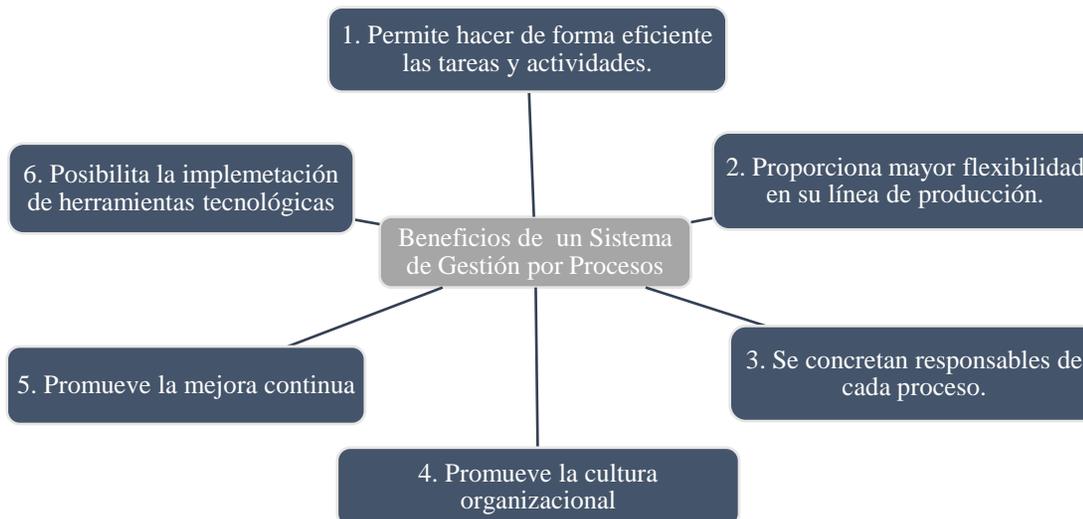
Según (Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2018):

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 además de obtener un Certificado reconocido a nivel mundial trae diferentes beneficios, entre los cuales se destacan el aumento en la satisfacción del cliente debido a la fidelización que se genera al consolidar ambientes de atención al cliente y por la calidad del producto o servicio prestado, a su vez se genera mejor rendimiento productivo, existe un mejor control de inventarios, se programan con antelación posibles mantenimientos en la maquinaria o instalaciones, evitando así daños y paros en la producción, en el marco estratégico, es importante mencionar que gracias a la implementación de la norma ISO 9001:2015, se promueve el cumplimiento de objetivos, metas enfocados en una política organizacional, lo cual permite que los empleados aporten en conjunto al desarrollo de la empresa.

Una vez identificado los beneficios de la norma, se puede decir que la norma ISO 9001:2015 es una base fundamental para el desarrollo de un Sistema de Gestión por Procesos, pues en él se trabaja en base al cumplimiento de objetivos y metas, más no en funciones. De esta manera, existen ventajas específicas al diseñar un SG por procesos, las cuales permiten llevar a la empresa por el camino del éxito y se muestran en la figura 3.

**Figura 3**

*Beneficios de un Sistema de Gestión por procesos*



*Nota.* Elaborado por: Evelyn Guerrero, **Fuente:** (Drew Corp, 2022)

#### **2.3.2.4. Documentación de la norma ISO 9001:2015.**

##### **2.3.2.4.1. Mapa de procesos.**

Se considera que un mapa de proceso es una ayuda visual para imaginarse el proceso donde se muestra la unión de entradas, resultados y tareas. Es una técnica muy extendida y cotidiana, que permite definir, describir, analizar y mejorar los procesos para perfeccionar los resultados deseados por los clientes. Los mapas de proceso, además de incitar el nuevo pensamiento, constituyen una de las maneras más eficaces de ganar una comprensión de los procesos existentes. (Hernández Nariño, Medina León, & Nogueira Rivera, 2009)

El mapa de procesos es más que una representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos, resulta una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados que impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales ; muestra cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés; da la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización; un método para visualizar las actividades de una empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones.

Permitiendo esquematizar de forma general los procesos que se realizan en la organización y las relaciones entre ellos, de tal manera que se convierta en una guía para el diseño de la estructura de una organización. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019)

Conforme a lo anterior, un mapa de procesos es una herramienta grafica que facilita la comprensión de la estructura jerárquica de cada uno de los procesos que intervienen en la transformación de un bien o servicio y la identificación de los inputs y outputs correspondientes.

#### ***2.3.2.4.2. Caracterización de procesos.***

Se trata de realizar un análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final, es decir, elementos de entrada o de salida con el fin de controlar cada etapa de dichos procesos. (Torres, 2020)

Dentro de esta se debe documentar información relevante y específica de cada proceso, incluyendo así sus actividades, responsables, objetivos, entradas, salidas, recursos, indicadores, entre otras variables.

### 2.3.2.4.3. *Ficha de indicadores.*

El indicador es el instrumento de medición para valorar el desempeño del proceso. Se define el listado de los indicadores, de eficiencia y eficacia, para la evaluación de los procesos y del desempeño empresarial, recomendablemente a través del Cuadro de Mando Integral (CMI). Para una formalización de los indicadores se deben definir, al menos, las características siguientes: nombre, objetivo del indicador, forma de cálculo, unidad de medida, punto de lectura, periodicidad y niveles de referencia. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019)

Esta herramienta aporta con la medición de resultados, de esta manera se verifica si se está cumpliendo o no con los objetivos propuestos, en caso de que se generen resultados poco esperados, se deben ejecutar los planes de acción o mejora.

En la tabla 1, se muestra un ejemplo de ficha de indicador, en la cual se recopila información veraz para el seguimiento y control de un proceso.

**Tabla 1**

*Formato de ficha de indicador*

<b>FICHA DE INDICADOR</b>		
Indicador:		Eficiencia:
Utilizado en la Gestión para:		Eficacia:
Expresión de cálculo y/o descripción de la forma de obtenerlo:		Unidad de medida:
Donde se obtiene:	Cuando se obtiene (y la frecuencia en caso de ser necesario):	
Fuente de la información:		
Resultado planificado:		
Resultado de la competencia u otras empresas del sector:	Resultados de la empresa líder:	Gráfico de tendencias:
Registros y formatos:		
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:

---

Fecha:

Fecha:

Fecha:

---

*Nota.* Fuente: (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019),

Elaborado por: Evelyn Guerrero

### **2.3.2.5. Ciclo Deming**

El Ciclo Deming representa una herramienta fundamental en las organizaciones para lograr la calidad y el mejoramiento continuo, surgió tras el golpe de la II Guerra Mundial, su creador William Edwards Deming fue el encargado de ayudar a Japón a reconstruir su economía en la década de 1950. Su propósito era utilizar PDCA con un proceso de mejora continua para ayudar a reconstruir las industrias japonesas para que puedan competir en el mercado mundial en el futuro. (García, 2019)

El ciclo de Deming se divide en cuatro fases:

#### ***1. Planificar.***

Lo primero es identificar qué se quiere cambiar, dónde hay que mejorar y cuál es el objetivo para alcanzar. Entonces, se establece una estrategia que debe incluir los recursos, medios y responsabilidades que se necesitan. También hay que establecer indicadores que permitan comprobar la efectividad de esos cambios.

#### ***2. Hacer.***

Etapas en la que se ejecuta el plan anterior. Es interesante hacer una implantación restringida a un área piloto, antes de aplicarlo a gran escala.

#### ***3. Comprobar.***

El momento de verificar con datos si se ha actuado de acuerdo con el plan y si ha tenido los resultados esperados. Si se ha establecido los indicadores correctos, esta fase será realmente sencilla.

#### **4. Actuar.**

Se recopila toda la información disponible para confirmar que se ha producido la mejora buscada. Si se consigue, toca incorporarla a la rutina de nuestra actividad o extenderla, en caso de haber hecho una prueba piloto. Si no se ha conseguido, se procede a detectar los fallos y se generan nuevas acciones para atacarlos. (García, 2019)

La aplicación del Ciclo Deming se realiza como garantía de mejora continua a los procesos. Suele ser muy usado en la industria farmacéutica para analizar los aspectos relacionados con la mejora de la calidad en procesos de reenvasado de medicamentos (Ladrón de Guevara García, Martínez Gil Pardo de Vera, Gil Rodríguez, & Vázquez Vela, 2017) o incluso en algunas universidades que buscan satisfacer las necesidades y demandas de los estudiantes en el Siglo XXI, proponiendo el uso del ciclo de Deming para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje con ayuda de la tecnología. (Salas Rueda, 2018)

De acuerdo con esta información, la calidad adquiere un papel fundamental para lograr el éxito en las organizaciones, pues se pueden obtener diferentes ventajas como pueden ser: la optimización de procesos, el fomento del trabajo en equipo, ahorro de tiempo, métodos estandarizados y/o facilidad para analizar los errores más habituales y solventarlos, entre otros. (UNADE, 2021)

#### **2.3.3. Modelos de Gestión de la calidad**

Un “Modelo de Excelencia” se entiende como un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos y sirve de guía para la construcción de un plan que lleve a una empresa u organización, o partes de ella, a la gestión y mejora continua de los resultados. El modelo se basa en estructurar los principios de excelencia de manera que cubra todas las áreas clave. Hay varios modelos creados a partir del modelo base con el fin de asegurar la calidad y mejorar continuamente la organización.

(Gómez Gómez, Martínez Costa, & Martínez Lorente, 2014). A continuación, se describe los principales modelos de excelencia:

#### **2.4. Proceso**

Un proceso se define como un conjunto de actividades consecutivas que pueden coordinarse con el fin de conseguir un mismo resultado propuesto.

El mismo autor concluye de manera sencilla, que un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas mediante las cuales unas entradas se transforman en unas salidas o resultados. (Pardo Álvarez, 2017)

Según el autor José Ángel Maldonado (2018), un proceso se refiere a un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, los cuales pueden ser redefinidos gracias a la implementación de nuevas tecnologías de la información para así lograr resultados más eficaces y aumentar la competitividad de las empresas en el mercado.

Uno de los pioneros de la reingeniería, Thomas Davenport señala, que un proceso, es un conjunto estructurado, medible, de actividades diseñadas para producir un producto especificado, para un cliente o mercado específico. (Maldonado, 2018)

“El valor añadido es la diferencia entre el valor del producto obtenido y el valor de los materiales y productos puestos a disposición del proceso para obtener dicho producto” (Cuatrecasas Arbós, 2021, p.2).

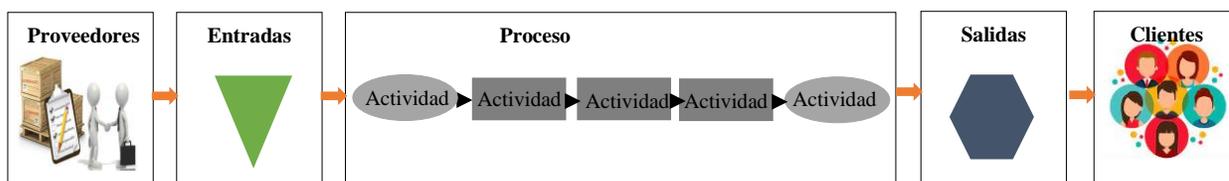
Según esto el valor añadido que se le da a un proceso es la diferencia el precio que el cliente está dispuesto a pagar por el producto y precio que se tuvo que invertir en el sistema de producción, ya sea en el pago de impuestos, mano de obra, maquinaria, materiales y otros recursos.

De esta manera se puede decir que, un conjunto de pasos sistemáticos y repetitivos son parte esencial de un proceso encaminado a la satisfacción del cliente, ya sea interno o externo,

pues es ahí, donde se le da valor a un producto o servicio, el cual ha sido transformado gracias a dichos pasos, por medio de entradas representadas por suministros, que suelen ser materias primas, información, energías y demás recursos, las cuales provienen de proveedores, y que finalmente, deben ser entregadas como salidas o productos finales, cuya dirección, este enfocada en dar respuesta a las necesidades de los clientes. En la figura 4, se puede observar la descripción grafica de un proceso, en el cual intervienen elementos como las entradas, salidas, procesos y algunas partes interesadas como lo son los proveedores y clientes.

#### Figura 4

*Representación esquemática de un proceso*



*Nota.* Elaborado por: Evelyn Guerrero, Fuente: (Pardo Álvarez, 2017)

#### 2.4.1. Elementos de los procesos

Según los autores (Carvajal Zambrano, Valls Figueroa , Lemoine Quintero, & Alcívar Calderón, 2017) un proceso se encuentra conformado por los siguientes elementos:

##### 2.4.1.1. Input.

Es una entrada, incluye recursos provenientes de uno o varios proveedores, tanto internos como externos, es decir, los materiales, equipos, medio ambiente o información que se van a necesitar para llevar a cabo los procesos. Esto requiere información y conocimientos de ingeniería en el campo del marketing.

#### **2.4.1.2. Transformación.**

Consta de varias etapas donde se va a convertir las entradas en salidas por medio del diseño, revisión y aprobación del diseño para obtener un producto o servicio.

#### **2.4.1.3. Output.**

Es la salida del proceso. Se presentan como el resultado final de un proceso, representado por un producto o servicio tanto para clientes internos como externos, y pueden ser insumos para el siguiente proceso a implementar.

### **2.4.2. Clasificación de los procesos**

Según (Carvajal Zambrano, Valls Figueroa , Lemoine Quintero, & Alcívar Calderón, 2017) existen diversos tipos de procesos, los cuales pueden ser clasificados según diferentes variables, entre las principales clasificaciones se encuentran en función del alcance y por el impacto sobre el cliente final.

Procesos según el alcance en la organización:

#### **2.4.2.1. Empresariales.**

Es todo aquel proceso que en su ejecución involucra a varias unidades organizativas de la entidad

#### **2.4.2.2. Funcionales.**

En sí mismo o como descomposición de un proceso empresarial, se desarrolla o tiene su inicio y fin dentro de una sola área organizativa.

#### **2.4.2.3. Unitarios.**

Es una actividad elemental realizada en un nivel de la organización inferior a la funcional.

Procesos según el impacto sobre el cliente final:

#### **2.4.2.4. Clave, básicos o fundamentales**

Son los que contribuyen directamente con la elaboración del producto o desarrollo del servicio, los cuales están desinados al consumidor final, es decir, este tipo de procesos influye directamente sobre el cliente, pues hacen que él perciba la calidad del producto o servicio y dar su opinión desde la experiencia obtenida. De esta manera, el impacto generado posiciona a la entidad como buena o mala.

#### **2.4.2.5. Soporte o apoyo**

Son los encargados de garantizar la eficacia en el desarrollo de los procesos clave por medio del abastecimiento de recursos ya sean materiales, humanos o informativos.

#### **2.4.2.6. Críticos o estratégicos**

Son aquellos que muestran el desempeño de la organización por medio de herramientas que permitan planificar y solucionar problemáticas alineándose a políticas, objetivos o normas relevantes para la organización y desempeño laboral.

### **2.4.3. Modelamiento de procesos**

El modelamiento de procesos se realiza por medio de organizadores gráficos que permitan un mejor entendimiento del proceso que se realiza en las empresas.

#### **2.4.3.1. Flujograma**

Los diagramas de procesos son los métodos utilizados para representar los procesos con el fin de conocerlos y por consiguiente mejorarlos. Para completar un Diagrama de Flujo de Procesos se deben definir los símbolos a utilizar, para ello existen diferentes herramientas tecnológicas como por ejemplo el Software Visio en el cual se puede diseñar flujogramas de manera fácil y rápida o Bizagi, el cual proporciona múltiples elementos para plasmas las etapas de cada proceso. Con cada símbolo se coloca la descripción de la actividad. Para simplificar su elaboración se recomienda

utilizar una técnica basada en una estructura de frases sencillas para etiquetar cada una de las etapas del diagrama. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019)

En fin, los diagramas de flujo son una herramienta básica para el control de procesos, debido a que representan gráficamente la secuencia de diferentes operaciones, cada una viene dada por un símbolo específico para lograr una comprensión universal. Esta simbología suele ser de diversos tipos y es muy usada en procesos industriales y programación. En la figura 5 se logra detallar el significado de cada grafico para el diseño de flujogramas.

### Figura 5

*Simbología ISO 9000 para el diseño de diagramas de flujo*

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Operación</b>	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	<b>Operación e Inspección</b>	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	<b>Inspección y Medición</b>	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	<b>Transporte</b>	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	<b>Entrada de bienes</b>	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	<b>Almacenamiento</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

*Nota.* Fuente: (Sequeira Gutiérrez, 2009)

#### 2.4.4. Enfoque a procesos

El enfoque basado en procesos es uno de los principios de la calidad, este parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso.

Por lo tanto, este enfoque basado en procesos postula que, si se quiere obtener un resultado al menor coste posible, se debe gestionar las actividades y recursos que se requiere dentro de un proceso (Torres, 2021)

En cuanto a lo anterior, el enfoque basado en procesos se refiere al control de cada elemento que hace parte de un proceso, tal cual se vio anteriormente, este enfoque interviene en los inputs, transformaciones y outputs, con la finalidad de atender ante un propósito organizacional bien planteado, con los recursos propios y desde su naturaleza dada.

#### **2.4.5. Procedimientos**

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas y otros aspectos. (Vivanco Vergara, 2017)

##### **2.4.5.1. Manual de procedimientos**

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (Vivanco Vergara, 2017)

La elaboración del manual de procedimientos, por lo tanto, permite garantizar el desarrollo de actividades de manera estandarizada, pues es un documento del sistema de Control interno, en el cual se manifiesta información sobre políticas, responsables, funciones, sistemas y procedimientos de cada operación que se ejecute en la organización.

De conformidad con anterior, se puede decir que, un manual de procedimientos es una herramienta necesaria para controlar procesos, pues mantiene informado a los integrantes de la organización acerca de sus responsabilidades, funciones, tiempos de duración en cada actividad, además de las normas que debe cumplir para lograr un trabajo eficiente y sistemático.

## **2.5. Gestión por procesos.**

El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. Para ello, es fundamental planificar y tomar siempre todas y cada una de las decisiones empresariales en función del proceso en su conjunto, pensando en el bien general de la empresa. Aunque los departamentos se mantengan en funcionamiento, la visión y el interés debe ser, en todo momento, lineal y general.

Para lograr un flujo eficaz y constante de mejora continua es necesario seleccionar adecuadamente los proyectos de mejora y gestionarlos de manera óptima con la metodología adecuada y las herramientas más idóneas. Sin olvidar hacer un correcto análisis y uso de la información de la empresa (datos, estadísticas, comparativas, etc.) con el objeto de tomar de las mejores decisiones.

Con la metodología y organización adecuada, sumado a una implicación decisiva de la dirección y los empleados, es factible solucionar la mayor parte de conflictos y obstáculos, logrando así unos proyectos de mejora exitosos y alineados con los objetivos y el interés general de la organización. (Castellnou, 2021)

### ***2.5.1. Objetivos de la Gestión por procesos***

Entre los objetivos primordiales de la Gestión por Procesos se encuentra la mejora de resultados empresariales, reflejados en el nivel de satisfacción del cliente; además de incrementar

la productividad, que se da por medio de la disminución de costos, reducción de tiempos de entrega, mejora en la calidad del producto, la prestación de servicios adicionales que sirvan de aporte para el beneficio del cliente y a su vez que sean de bajo costo. (Carvajal Zambrano, Valls Figueroa , Lemoine Quintero, & Alcívar Calderón, 2017). Esto permite que la empresa gire en torno a una serie de etapas de manejo y coordinación de actividades, entradas, salidas, materiales y personal humano para lograr el bienestar empresarial.

### ***2.5.2. Importancia de la Gestión por procesos***

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización, pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente. (Formento, 2013)

### ***2.5.3. Sistemas de Gestión por procesos***

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una

mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Carriel Palma, Barros Merizalde, & Fernandez Flores, 2018)

BPM (Business Process Management) es una metodología de trabajo utilizada tanto por grandes empresas como pymes. Este sistema de gestión de procesos se encarga de controlar el modelado, visibilidad y gestión de los procesos productivos de la empresa. Los sistemas de gestión por procesos implican adoptar una serie de pasos o acciones que modifican la forma de trabajar de la empresa con el objetivo de mejorar los procesos y facilitar la colaboración con un enfoque hacia el cliente.

Este método de trabajo surge en los años 80 del modelo productivo utilizado por la empresa japonesa Toyota. Con el paso del tiempo y la aparición de normas internacionales de buenas prácticas y calidad, se consolidó este sistema basado en la gestión de procesos. (Orellana Nirian, 2020)

## **2.6. Gestión del riesgo**

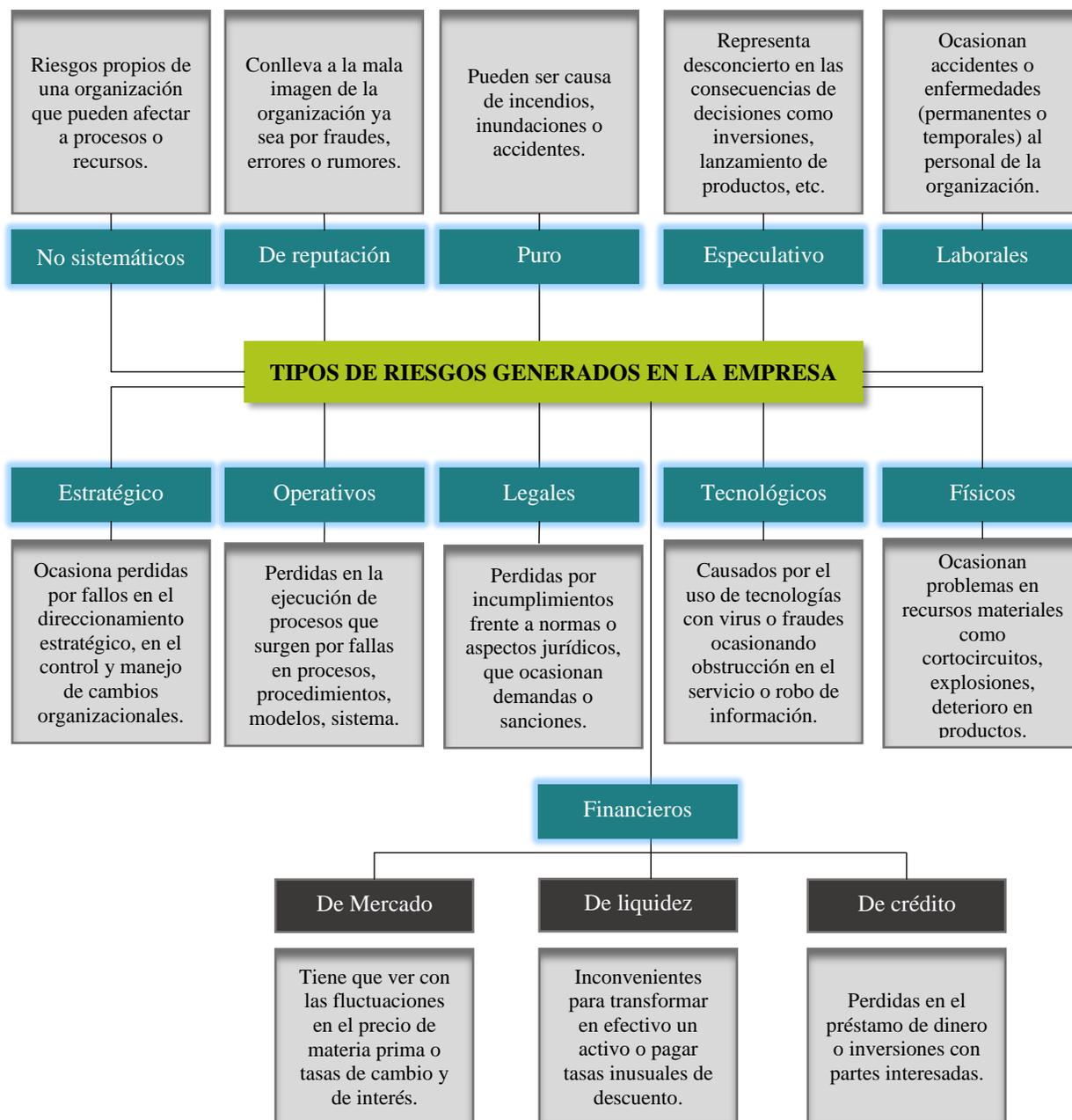
Este término acuña definiciones como el proceso de planificación y control de los riesgos iniciando por la identificación y evaluación con el mérito de disminuirlos en su máximo nivel. (Corp R. H., 2019). Exponerse a la incertidumbre es parte del riesgo, estos, tienen consecuencias en cada decisión que se tome a nivel organizacional trayendo consigo posibles oportunidades o pérdidas, por tal motivo se debe conocerlos, afrontarlos y gestionarlos conforme al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

La normativa descrita para la aplicación de este tipo de Gestión es la Norma ISO 31000:2009, la cual está estructurada en tres factores principales llevar a cabo la gestión de riesgos: los principios, los cuales aportan en el ámbito ético y responsable de las industrias, en segundo lugar, se describe la estructura de la norma, donde se mencionan requisitos obligatorios para lograr

una correcta gestión; y por último, se menciona el proceso de gestión de riesgos, el cual comienza con la detección de la situación actual, el análisis y posteriormente la erradicación o control de los riesgos. (Corp I. T., 2022)

### ***2.6.1. Tipos de riesgo***

La variedad de los riesgos es alta, no existe una especificación única para poder clasificarlos, esta puede variar de acuerdo a la situación de cada empresa. Es importante identificar los tipos de riesgo que pueden suscitarse en la organización para abordarlos de forma óptima. (Mejía Quijano, 2013). En la figura 6 mostrada a continuación, se mencionan los riesgos más comunes que se pueden propiciar en la industria:

**Figura 6***Tipos de riesgos generados en la empresa*

*Nota.* Elaborado por: Evelyn Guerrero, Fuente: (Mejía Quijano, 2013)

### 2.6.2. *Matriz de riesgos*

Es una herramienta que permite identificar, evaluar, priorizar y controlar los riesgos propagados en una empresa, de esta manera la alta dirección se debe encargar de tomar las

decisiones adecuadas en el momento exacto respecto la forma de afrontar, mitigar o transferir dichos riesgos para que no incurra en problemas futuros para la empresa. El marco legal de referencia que puede aplicar la matriz de riesgos es la norma ISO 31000 o el marco COSO. (Jiménez, 2020). En las tablas 2, 3 y 4, se presentan las condiciones de evaluación para la construcción de la matriz de riesgos según la norma ISO 31000:

**Tabla 2**

*Categorías de probabilidad*

Categoría	Valor	Descripción
Casi certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente en el año en curso. (90% a 100%)
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre el 31% a 65% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Muy improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente en el año en curso.

*Nota.* Fuente: (Caldana Fulls, 2016) , Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Tabla 3***Categorías de impacto*

Categoría	Valor	Descripción
Catastróficas	5	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto catastrófico en el presupuesto y/o comprometen totalmente la imagen pública de la organización.
Mayores	4	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización.
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen moderado la imagen pública de la organización
Menores	2	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización
Insignificantes	1	Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras (\$) ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización

*Nota.* Fuente: (Caldana Fulls, 2016) , Elaborado por: Evelyn Guerrero

A su vez, los riesgos deben ser clasificados según su ponderación, es importante identificar en que nivel se encuentran para poder afrontarlos, evitarlos o mitigarlos.

**Tabla 4***Nivel de severidad del riesgo*

Nivel de Probabilidad (P)	Nivel Impacto (I)	Severidad del Riesgo
Casi certeza (5)	Catastróficas (5)	Extremo (25)
Casi certeza (5)	Mayores (4)	Extremo (20)
Casi certeza (5)	Moderadas (3)	Extremo (15)

Nivel de Probabilidad (P)	Nivel Impacto (I)	Severidad del Riesgo
Casi certeza (5)	Menores (2)	Alto (10)
Casi certeza (5)	Insignificantes (1)	Alto (5)
Probable (4)	Catastróficas (5)	Extremo (20)
Probable (4)	Mayores (4)	Extremo (16)
Probable (4)	Moderadas (3)	Alto (12)
Probable (4)	Menores (2)	Alto (8)
Probable (4)	Insignificantes (1)	Moderado (4)
Moderado (3)	Catastróficas (5)	Extremo (15)
Moderado (3)	Mayores (4)	Extremo (12)
Moderado (3)	Moderadas (3)	Alto (9)
Moderado (3)	Menores (2)	Moderado (6)
Moderado (3)	Insignificantes (1)	Bajo(3)
Improbable (2)	Catastróficas (5)	Extremo (10)
Improbable (2)	Mayores (4)	Alto (8)
Improbable (2)	Moderadas (3)	Moderado (6)
Improbable (2)	Menores (2)	Bajo (4)
Improbable (2)	Insignificantes (1)	Bajo (2)
Muy improbable (1)	Catastróficas (5)	Alto (5)
Muy improbable (1)	Mayores (4)	Alto (4)
Muy improbable (1)	Moderadas (3)	Moderado (3)
Muy improbable (1)	Menores (2)	Bajo (2)
Muy improbable (1)	Insignificantes (1)	Bajo (1)

*Nota.* Fuente: (Caldana Fulls, 2016) , Elaborado por: Evelyn Guerrero

## 2.7. La industria del mueble

### 2.7.1. Sector internacional

En el informe de World Furniture Outlook del CSIL (Centro de Estudios Industriales), se manifestó que el mercado mundial de muebles comprende una amplia gama de productos como sillas, sofás, armarios, luminarias y muebles específicos para oficinas, hogares y espacios para eventos, fabricados a partir de diferentes materias primas como madera, metal y plástico, entre otros. En este informe, se destacó China como el principal productor de muebles, con el 41% de la producción mundial de muebles. Otros importantes países fabricantes de muebles son Estados

Unidos, Alemania e Italia. De 2011 a 2020, la participación en la producción de muebles de Asia y el Pacífico aumentó en aproximadamente 11 puntos porcentuales. Como consecuencia, en 2020, más de la mitad de la producción mundial de muebles tuvo lugar en Asia y el Pacífico. (Cámara colombiana de comercio electrónico, 2021)

### **2.7.2. Sector colombiano**

Así mismo en la industria nacional, el informe de World Furniture Outlook del CSIL (Centro de Estudios Industriales) clasifica a Colombia entre los 100 países más destacados para la industria del mueble, estos países fueron seleccionados por su economía y la contribución de la industria del mueble en ella para el caso Centro y Sur América, el país está incluido entre los 15 países de mayor relevancia para la producción de esta industria. (Cámara colombiana de comercio electrónico, 2021)

## **2.8. Marco Legal**

Dentro de la legislación nacional aplicable para la industria manufacturera en estudio se tiene un conjunto de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y Guías Técnicas Colombianas (GTC) de cumplimiento voluntario, generadas por el Instituto Colombiano De Normas Técnicas Y Certificación (ICONTEC) con la finalidad de brindar apoyo y gestión al productor además de protección al usuario, beneficiando de esta manera, el aspecto competitivo en el mercado en base a las necesidades y expectativas actuales.

- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- NTC ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de Gestión de la Calidad.
- GTC ISO 10013: Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

- NTC ISO 19011: Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.
- NTC ISO 31000: Gestión del Riesgo - Principios y Directrices.
- NTC 2306: Muebles - Muebles para Hogar - Camas.
- NTC 2514: Muebles – Muebles para el Hogar – Muebles y accesorios de cocina.
- NTC E-64: Muebles de Hogar – Sillas, butacas y sofás.
- NTC E-79: Espumas flexibles de poliuretano.
- NTC ISO 45001: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

## CAPÍTULO III

### DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

#### **3.1. Información general de la empresa**

##### ***3.1.1. Descripción general***

Bello Hogar es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles que tuvo auge en ventas a partir de la declaración mundial de COVID-19 ocasionada el 11 de marzo de 2020. Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU), la organización en estudio se encuentra clasificada dentro de la sección C, división 31, clase 3100, designada para industrias manufactureras dedicadas a la fabricación de muebles de todo tipo, de cualquier material, excepto piedra, hormigón o cerámica, destinadas para cualquier lugar y diversos usos (DANE, 2020). En este caso, el material empleado para la producción de muebles es la madera. La gama de productos ofrecidos por la empresa comprende gran variedad en diseños y precios, incluyendo en su gran mayoría productos para el hogar bajo el sistema push, cabe mencionar que el sistema de producción que se maneja es mixto, pues la empresa no se encuentra exenta de la comercialización de muebles bajo pedido de acuerdo al diseño y medida propuesto por sus clientes, de esta manera Bello Hogar, se ha logrado posicionar en la etapa de crecimiento dentro de ciclo de vida de los productos que maneja actualmente.

##### ***3.1.2. Reseña histórica***

Bello Hogar inicio operaciones en mayo de 2020 a raíz de desempleo y la falta de oportunidades a nivel local en el sector de la carpintería, pues uno de sus fundadores, el señor Jorge Pístala, ya venía laborando en este oficio durante gran parte de su vida sin conseguir resultados notables que le permitieran instituir un flujo continuo de producción a largo plazo para el establecimiento de una microempresa. No es hasta el desencadenamiento de virus del COVID-

19 que se propago un incremento en productos de todo tipo para el hogar; fue en ese entonces cuando él junto a su familia tomaron a decisión de comercializar muebles para el hogar entre los cuales estaban salas modulares y sofás. Posteriormente el señor Jorge y su familia notaron que las ventas de su centro de distribución aumentaban considerablemente, optando por la decisión ya no de distribuir solamente, sino más bien fabricar diseños modificados de muebles de otras empresas, expandiendo la línea a productos como camas, alacenas, escritorios, closets, comedores, entre otros. De esta manera se ampliaron el área y las herramientas de trabajo incluyendo el almacén de materia prima, la sala de exhibición y maquinas como acolilladoras, sierras de mano, atornilladoras, grapadoras, compresores.

Actualmente el negocio de muebles familiar cuenta con un volumen normal de producción de hasta 8 unidades al mes únicamente en salas modulares, cantidad que varía de acuerdo a la temporada del año y las condiciones socioeconómicas, siendo el pico más elevado el mes de diciembre, donde el volumen de producción por lo general suele triplicarse.

### 3.1.3. *Datos generales*

En la tabla 5, se describe la información más relevante actual de la empresa en estudio:

**Tabla 5**

*Datos generales de la empresa Bello Hogar*

<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>Logotipo</b>	
<b>Razón social</b>	Bello Hogar Muebles
<b>Número de matrícula</b>	48440
<b>Categoría de matrícula</b>	Persona natural

<b>Representante legal</b>	Pístala Ceballos Ivette Gabriela
<b>Actividad económica</b>	Fabricación de muebles
<b>Dirección</b>	Calle 30 6a 104, 57
<b>Ciudad</b>	Ipiales
<b>Departamento</b>	Nariño
<b>País</b>	Colombia
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:fabrimueblescolombiasur@gmail.com">fabrimueblescolombiasur@gmail.com</a>
<b>Teléfono/Celular</b>	+57316 5648927
<b>Página web</b>	<a href="https://www.facebook.com/bellohogarmuebles/">https://www.facebook.com/bellohogarmuebles/</a>
<b>Categoría de empresa</b>	Establecimiento

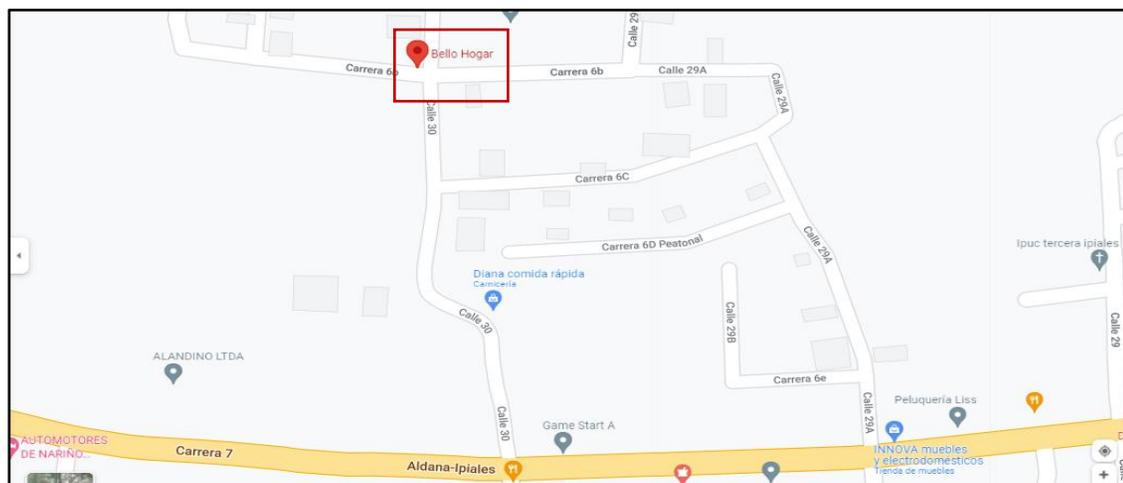
*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.1.4. Ubicación geográfica

Las instalaciones de la empresa Bello Hogar se encuentran ubicadas en la ciudad de Ipiales, en la Calle 30 manzana 6<sup>a</sup> como se muestra en la figura 7.

#### Figura 7

##### *Ubicación Geográfica Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Google Maps, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

## **3.2. Análisis de contexto interno**

### **3.2.1. Misión.**

“Crear ambientes únicos y momentos memorables con muebles modernos, elegantes y sofisticados con diseños que reflejan el estilo del cliente. En Bello Hogar encuentra todo lo que necesites para la comodidad de tu hogar.”

Si bien es cierto, la empresa cuenta con una misión, sin embargo, esta no refleja claramente cuál es la razón de ser de la empresa, es decir, a quién están dirigidos los productos, cómo logra su objetivo principal en base a la actividad a la cual se dedica o qué es lo que la hace diferente de las demás.

### **3.2.2. Visión.**

“Ser la empresa líder en la región sur colombiana durante los próximos 5 años por medio de productos con el mejor diseño, calidad y precio del mercado. Ofreciendo a sus clientes asesoría y comodidad al momento de comprar e instalar sus productos.”

En este caso, se entiende la finalidad de la visión, es decir a dónde quiere llegar la empresa, no obstante, es necesario que el periodo planteado sea más específico, en un periodo más corto, flexible a los cambios que se puedan suscitar en la empresa.

### **3.2.3. Valores.**

Si bien, la empresa no tiene establecido información documentada acerca del tema de las bases éticas que la conforman, sin embargo, se menciona en una entrevista con la gerencia la importancia de establecer una cultura amparada en ciertos valores organizacionales como la puntualidad, la tolerancia, el compañerismo, la amabilidad y la responsabilidad, los cuales repercuten de diferentes maneras en los resultados del negocio, pues al ser parte de un interés

común, se puede ver reflejado en el desempeño y ambiente laboral dentro de cada una de las áreas organizativas los cuales se transmiten indirectamente a clientes o usuarios.

#### **3.2.4. *Objetivos estratégicos.***

Establecer un nicho internacional de mercado en el sector norte con el vecino país ecuatoriano durante el último semestre del año 2022 e inicios del 2023.

Reducir el número de quejas por parte de los clientes para el año 2022-2023

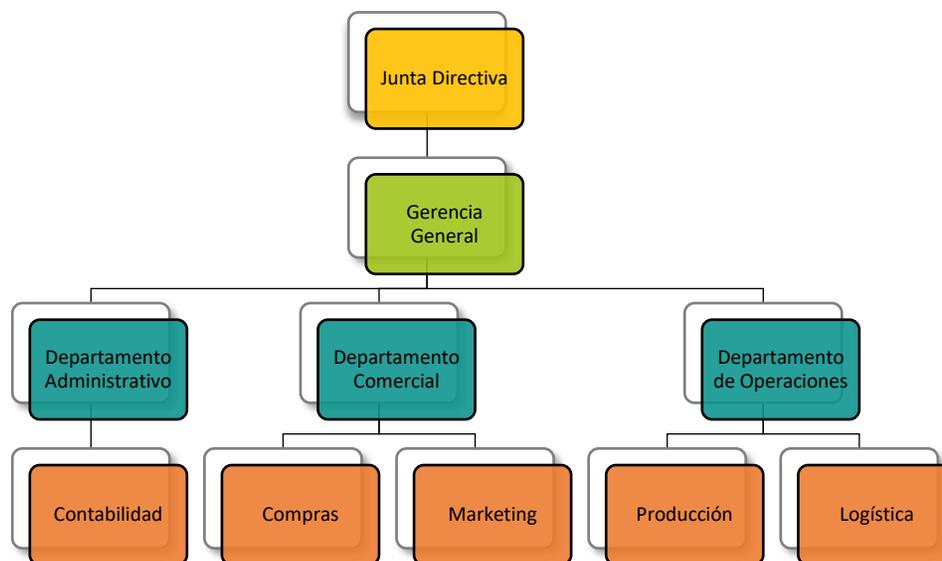
#### **3.2.5. *Políticas de gestión empresarial.***

La alta gerencia de Bello Hogar manifiesta de manera verbal que es indispensable llevar el control organizacional por medio de un buen liderazgo, el cual este dirigido con un propósito general, el cual concierne a todas las partes y en el cual se de claridad al cumplimiento de metas y objetivos en base a las exigencias del cliente.

#### **3.2.6. *Estructura organizacional.***

Actualmente la empresa cuenta con 12 miembros, quienes laboran en una jornada continua de 8 horas diarias de lunes a viernes y medio tiempo en los sábados.

La estructura organizacional de Bello Hogar, está diseñada de forma vertical en base a la jerarquía de los diferentes miembros de la organización, es decir, la junta directiva representada por el conjunto de accionistas y socios de la empresa, es la que tiene el control sobre la gerencia general y los diferentes departamentos entre los cuales están el departamento administrativo, comercial y de operaciones, cabe mencionar la importancia y necesidad de direcciones o áreas que se dediquen a la seguridad del personal e inclusive a la contratación del mismo para que la empresa opere de manera óptima, ante lo cual se requiere de una reestructuración flexible a los recursos de la organización. En la figura 8 se presenta el organigrama estructural de la empresa:

**Figura 8***Estructura organizacional de Bello Hogar*

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.2.7. Factor de talento humano.

Hoy en día Bello Hogar cuenta con 12 operarios distribuidos en los diferentes departamentos tal como se muestra en la tabla 6, a su vez, conviene mencionar que los vendedores numerados en dicha tabla son miembros de la Junta Directiva que comparten el cargo junto con el de otros cargos principales como actividad complementaria de acuerdo con sus inversiones y disponibilidad de productos.

**Tabla 6***Personal de Bello Hogar*

Departamento	Cargo	Funciones	Nro. Personal
Departamento de operaciones	Jefe de tapizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dirigir y supervisar las actividades del área de producción.</li> <li>➤ Planificar el proceso de armado y tapizado de muebles.</li> <li>➤ Seleccionar las herramientas</li> </ul>	1

Departamento	Cargo	Funciones	Nro. Personal
	Auxiliar de carpintería	<p>adecuadas para la elaboración de muebles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Montar manualmente cada una de las piezas de madera, ensamblándolas, encolándolas y grapándolas.</li> <li>➤ Tapizar las estructuras de madera con la tela y accesorios de acuerdo con el modelo establecido.</li> <li>➤ Preparar la materia prima asegurándose de que se encuentre en buen estado (madera libre de humedad, accesorios, espumas y tela acordes al diseño planificado).</li> <li>➤ Medir tablones de madera según las medidas previstas.</li> <li>➤ Cortar tablones en base a las mediciones</li> <li>➤ Tallar diseños o figuras sobre madera.</li> <li>➤ Organizar su puesto de trabajo.</li> <li>➤ Cepillar y lijar las piezas de madera dejándolos limpios y con la medida exacta</li> </ul>	4
	Jefe de pintado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pintar las bases de madera recubriéndolas de laca y dar el acabado final.</li> <li>➤ Seleccionar modelos a la vanguardia con materiales de calidad.</li> <li>➤ Crear diseños innovadores de muebles para el hogar.</li> <li>➤ Seleccionar el tipo de material a utilizar en la fabricación de muebles.</li> </ul>	1
	Confeccionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cortar piezas de tela</li> <li>➤ Elaborar cojines y estructuras acolchonadas para cubiertas, asientos, espaldares y brazos de los muebles en fibra siliconada, viscoelástica, espuma de poliuretano, etc.</li> </ul>	1
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer entrega de pedidos en los diferentes lugares de la ciudad y sus alrededores</li> <li>➤ Auxiliar en el proceso de instalación de muebles</li> </ul>	2

Departamento	Cargo	Funciones	Nro. Personal
Departamento Comercial	Publicista	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparar o redactar anuncios publicitarios en redes sociales</li> <li>➤ Establecer contactos en el ámbito publicitario</li> </ul>	2
	Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender clientes en plataformas virtuales y en salas de exhibición</li> <li>➤ Analizar precios y proveedores de materia prima y herramientas de trabajo</li> </ul>	3
Departamento Administrativo	Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seleccionar propuestas de compra de bienes o prestación de servicios</li> </ul>	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar pagos al personal contratado</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar compras de acuerdo con las cotizaciones realizadas</li> <li>➤ Llevar un reporte mensual de ingresos y egresos a nivel organizacional</li> </ul>	

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.2.8. *Factor económico.*

Bello Hogar por el momento se encuentra en una situación estable en el marco económico, algo que se puede evidenciar en la adquisición de nuevas herramientas de trabajo y la ampliación de lugares de trabajo que permiten el progreso de la organización en base al aumento en la declaración de la de la demanda y por lo tanto en sus ingresos.

Dada la situación económica de la ciudad fronteriza donde se encuentra ubicada la empresa, se han notado fuentes de ingresos provenientes de ciudades aledañas y a nivel internacional debido al tema del precio del dólar. De esta manera la empresa cuenta con clientes de la parte norte del país ecuatoriano, lo cual permite el desarrollo interno y externo de la economía.

Por el momento, Bello Hogar no registra deudas bancarias para el sostenimiento de su establecimiento, sin embargo, podría requerirlo para lograr el financiamiento de la renovación de talleres o adquisición de centros de almacenamiento.

### 3.2.9. Factor social

El tema de la ubicación geográfica de la empresa representa actualmente una oportunidad de expansión, dado que, por lo general la ciudad es concurrida por visitantes y compradores extranjeros que buscan diseño, calidad y precios cómodos.

Tal como se muestra en la figura 9, la actividad económica descrita como diseño, fabricación y comercialización de muebles es muy poco común a nivel local. De acuerdo con resultados arrojados por Google Maps, existen alrededor de 17 establecimientos dedicados a la comercialización de muebles, entre los cuales un 29% pertenecen a fabricas como tal. Esto a su vez, enmarca el bajo número de competidores a nivel local, lo cual puede ser visto como un punto a favor para la organización debido al valor agregado proporcionado hacia los clientes cercanos, pues la empresa cuenta con el servicio de transporte e instalación gratuito para usuarios ubicados dentro de la delimitación urbana de Ipiales.

### Figura 9

*Ubicación de establecimientos comerciales de muebles en Ipiales*



*Nota.* Esta figura muestra los establecimientos comerciales en el sector de muebles dentro la ciudad de Ipiales, los cuales están representados por los iconos rojos. Fuente: (Google Maps, 2022),

Elaborado por: Evelyn Guerrero

### **3.2.10. Factor político legal**

En cuestiones legales, Bello Hogar se encuentra matriculada en el registro mercantil a cargo de la Cámara de Comercio de Ipiales a partir del 3 de agosto del 2020 bajo el número de matrícula 48440 correspondiente a la actividad económica descrita como: Comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomésticos, muebles y equipos de iluminación en establecimientos especializados, con una última renovación realizada el 22 de marzo del 2022. (RUES, 2022). De acuerdo con esta información se evidencia la validez general que tiene la empresa para realizar trámites, gestiones y la responsabilidad de cumplir obligaciones oportunamente.

### **3.2.11. Factor tecnológico**

#### **3.2.11.1. Maquinaria y herramientas**

La empresa Bello Hogar cuenta en su mayoría con maquinaria moderna y en buen estado, sin embargo, existen máquinas y herramientas que requieren mantenimiento y reparación, aclarando además que no existe un control adecuado de mantenimiento o reparación; es decir, no existe planificación o programa que permita llevar a cabo dicho proceso. En la tabla 7, se enlista el número de máquinas activas disponibles en la empresa.

**Tabla 7**

*Maquinaria y herramientas de trabajo*

<b>ÁREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Área de corte	Acolilladora	2
Área de corte	Sierra de mano	2
Área de ensamblaje	Atornilladora	4
Área de ensamblaje	Grapadora	2
Área de pintura	Compresor	3

ÁREA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Área de corte	Tornero	1
Área de pulido	Lijadora	3
Área de pulido	Pulidora	3
Área de corte	Ruteadora	2
Área de corte	Caladora	2
Área de pulido	Cepillo eléctrico	1
Área de corte/ ensamblaje	Taladro	2
Área de ensamblaje	Esqueletera	1
Área de pintura	Pistola para pintar	2

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.2.11.2. Infraestructura

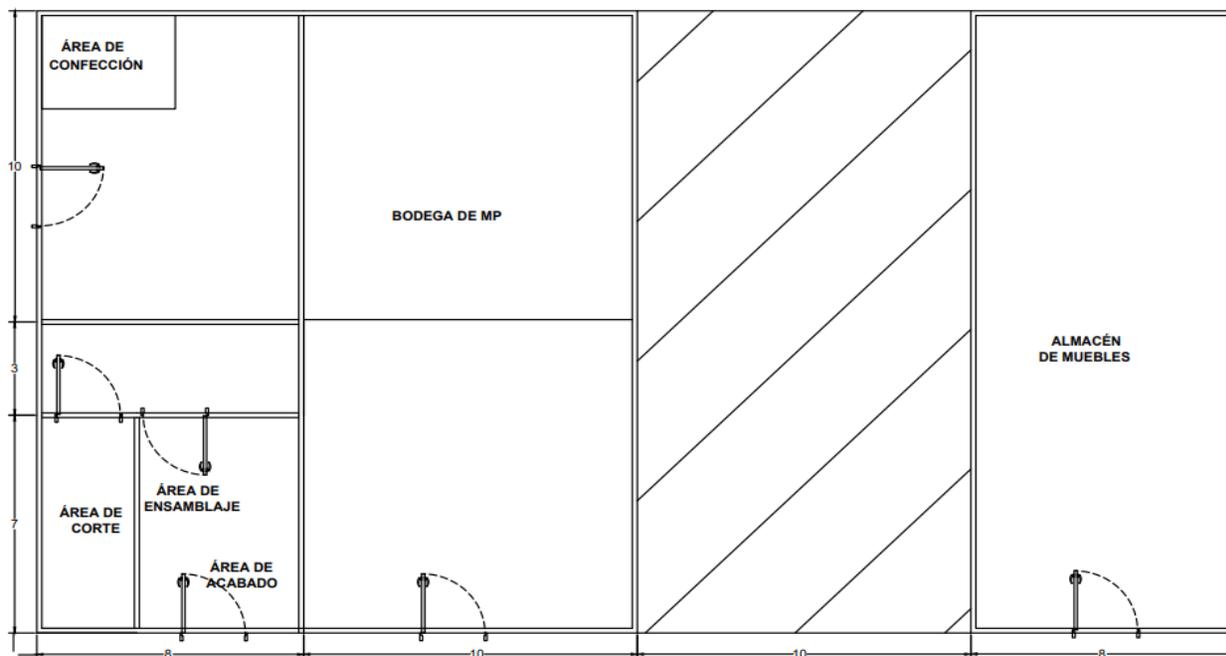
La empresa Bello Hogar cuenta con 5 áreas trabajo en las cuales se realizan las actividades productivas y de logística tal como se indica en las figuras 12 y 13.

#### Figura 10

*Áreas de trabajo de Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Figura 11***Layout de Bello Hogar*

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### **3.3. Análisis de contexto externo.**

#### **3.3.1. Clientes**

Los productos que ofrece Bello Hogar están dirigidos a todo público, en especial al público familiar, quien es el protagonista y la razón de ser de la empresa, pues uno de los productos que más se venden corresponden a salas y comedores para el hogar. Dichos clientes, suelen recurrir a la sala de exhibición de la empresa, sin embargo, también hay personas que realizan cotizaciones y pagos por medio de las plataformas digitales empresariales, todo se realiza de acuerdo con la comodidad del usuario, razón por la organización maneja catálogos virtuales, logrando de esta forma que el cliente se informe en cuanto a precios, modelos y disponibilidad de unidades.

Una vez se realiza el acuerdo ya sea verbal o por escrito, los transportadores se encargan de prestar el servicio de transporte, descarga e incluso instalación de muebles dentro de hogares,

oficinas, restaurantes, bares, etc. Los clientes por lo general suelen ser de lugares aledaños de Nariño como Pupiales, Potosí, Puerres, Túquerres, Cumbal, Guachucal y ciudades fuera del rango demográfico colombiano como Tulcán.

### 3.3.2. Proveedores

Los proveedores asociados a Bello Hogar actualmente están descritos en la tabla 8.

**Tabla 8**

*Listado de proveedores de Bello Hogar*

PROVEEDOR	PRODUCTO	UBICACIÓN
Almacén Legal	Telas, accesorios (botones, cierres), hilos.	Ipiales
Vidrios el paisa	Vidrios para comedor	Pasto
Textimuebles de Colombia	Mesas de centro, herramientas, telas	Pasto
Ferretería Puenes	Herramientas y accesorios	Ipiales
Aserrío el Bosque	Tablones de madera	Ipiales

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.3.3. Competencia

**Tabla 9**

*Competidores de Bello Hogar*

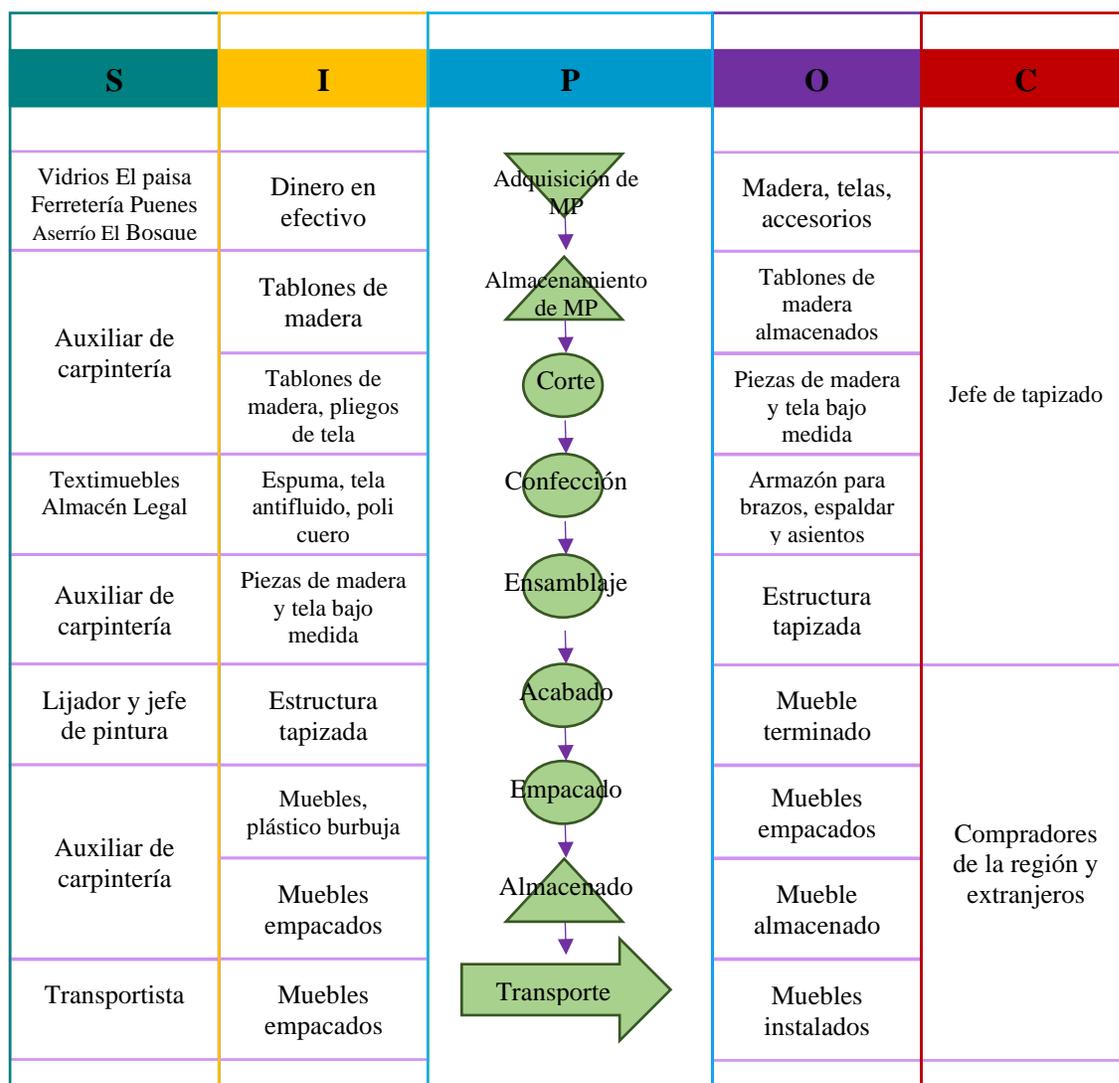
ÁMBITO DEMOGRÁFICO	NOMBRE COMERCIAL	UBICACIÓN
Nacional	MUEBLES JAMAR	Suba, Bogotá, Montería, Bucaramanga, Barranquilla, Cundinamarca, Medellín, Cartagena de Indias, Santa Marta, Riohacha.
	MUEBLES BENAYUN	CRA 3 N° 21-57 B, Ipiales, Nariño, Colombia
Local	MUEBLES SURTIDORA UNIVERSAL	Cl. 10 #No 7-32, Ipiales, Nariño, Colombia
	ART HOME	Cra. 6 #22-50, Ipiales, Nariño, Colombia
	MADERATLAS	Cra. 3 Nte., Ipiales, Nariño, Colombia

*Nota.* Fuente: (Google Maps, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.3.4. SIPOC

**Figura 12**

Diagrama SIPOC de Bello Hogar



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### 3.3.5. Factor político

A día de hoy, el Estado colombiano busca apoyar al sector emprendedor por medio de la inclusión productiva y facilidades en la conformación de empresas para que estas puedan formalizarse de manera rápida y más accesible, es por ello que ha designado a las Cámaras de

Comercio de cada ciudad para que tramiten el proceso de matrícula mercantil bajo la plataforma digital oficial, a su vez ha previsto por la gestión de la competencia y capacidades laborales de personas interesadas en abrir o ampliar su negocio por medio de capacitaciones y cursos de emprendimiento.

### **3.3.6. *Factor económico***

En relación con el marco económico, la industria del mueble se encuentra en una etapa de crecimiento debido al número reciente de exportaciones de muebles de madera, reportando un incremento del 49,4 % en comparación con el 2020 alcanzando los USD 8,1 millones. La empresa RTA Muebles, es la mayor empresa exportadora de muebles en Colombia, reportando un incremento de más del 50% en sus exportaciones siendo comparadas con exportaciones del 2020. (Corp N. , 2021)

El principal exportador de muebles de madera se encuentra representado en el continente europeo por Países Bajos, alcanzando a su vez los 2,1 millones de dólares, seguido de Alemania y en tercer lugar España. (House, 2021)

En lo que va del año 2020 al 2021 hubo un incremento del 0,03% para exportaciones de muebles y productos relacionados de cualquier material excepto piedra, hormigón y cerámica representando un 0,27% dentro del rango de industrias manufactureras. A su vez, el nivel de exportación en la fabricación de muebles tiene tendencia ascendente en lo que viene del mes de enero al mes de marzo del 2022. (DANE, 2022)

Por otro lado, las importaciones de muebles y productos relacionados de cualquier material excepto piedra, hormigón y cerámica han aumentado del 0,28 al 0,31% del total de exportaciones en el sector manufacturero en lo que fue del año 2020 hasta el 2021, siendo la fabricación de

sustancias y productos químicos la industria manufacturera con mayor porcentaje de importación (16%). (DANE, 2022)

A raíz de esto, se puede deducir que resulta rentable expandir el mercado a nuevas fronteras siempre y cuando la organización se encuentre habilitada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como exportador, para lo cual debe pertenecer al régimen declarante. A su vez existen ventajas respecto al gravamen arancelario para productos con partida arancelaria número 9403600000 hacia los principales países vecinos de exportación como es el caso de Ecuador, Brasil, Chile, México, Perú debido a que no exige costo alguno. (DIAN, 2022)

### **3.3.7. *Factor social***

El sector de fabricación de muebles ha visto un notable crecimiento y diversificación en el nivel de producción (2.420 millones de dólares en el 2016) y demanda (la cual cubrió el 91,6% de demanda en el 2016). (Ronderos y Cárdenas, 2017) Según estudios de ProColombia, existe un valor aproximado de 5484 empresas dedicadas a la fabricación de muebles. (House, 2021)

### **3.3.8. *Factor ecológico***

La producción de muebles de madera involucra aspectos ambientales que compromete la situación actual del medio ambiente, la explotación de recursos naturales, la generación de residuos sólidos a lo largo de la cadena de producción es medianamente elevada, además se suscitan otros aspectos como la emisión de ruido, consumo de energía y emisiones atmosféricas del material particulado o polvo. Esto a su vez trae consigo impactos ambientales negativos como la disminución de zonas forestales. De acuerdo con cifras del IDEAM, el pico de deforestación en Colombia se dio en el 2017, momento en el cual se perdió alrededor de 220.000 hectáreas en el país, estas cifras redujeron en el siguiente año, sin embargo, en el 2020 se dio una pérdida de 171.685 hectáreas de bosque a nivel nacional, cantidad suficiente para construir un estadio de las

dimensiones del “Maracan” de Río de Janeiro. Esto, a su vez trae consigo problemas a nivel mundial debido al aumento de emisión de gases de efecto invernadero, pues las cifras de deforestación en Colombia en el año 2020 aportaron un 33% a las emisiones totales de gases de efecto invernadero en el país. (Luque, 2021)

### 3.4. Diagnóstico inicial de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015 en la Empresa

#### Bello Hogar

El diagnóstico inicial permite identificar la situación actual de la empresa en referencia al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, de esta manera se analiza la información obtenida para declarar las medidas respectivas a tomar para mejorar el grado de cumplimiento en el caso de que lo requiera. Para ello se ha propuesto la aplicación de un Checklist de diagnóstico en base a la norma en mencn para el cual se hace uso de una matriz de clasificación del grado de cumplimiento de requisitos como se muestra a continuación:

**Tabla 10**

*Matriz de clasificación del grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015*

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>ALTO</b>	Valores comprendidos entre 80% a 100%
<b>MEDIO</b>	Valores comprendidos entre 50% a 79%
<b>BAJO</b>	Valores comprendidos entre 0% a 59%

*Nota.* Fuente: (Matas, 2018), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Como se puede observar en la anterior tabla, existen tres posibles resultados a los cuales se le dará el tratamiento adecuado dependiendo del grado de cumplimiento.

Para la evaluación del nivel de conformidad con los lineamientos de la norma, se ha establecido la puntuación mostrada en la tabla 11.

**Tabla 11**

*Matriz de evaluación del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015*

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>10</b>	<b>TOTALMENTE</b>	Cumple satisfactoriamente con el requisito
<b>5</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	Cumple de manera incompleta con el requisito
<b>0</b>	<b>NADA</b>	No cumple o no aplica el requisito

*Nota.* Fuente: (Matas, 2018), Elaborado por: Evelyn Guerrero

De esta manera se logra dar valores a cada ítem descrito en el Checklist obteniendo los resultados mostrados en la tabla 12:

**Tabla 12**

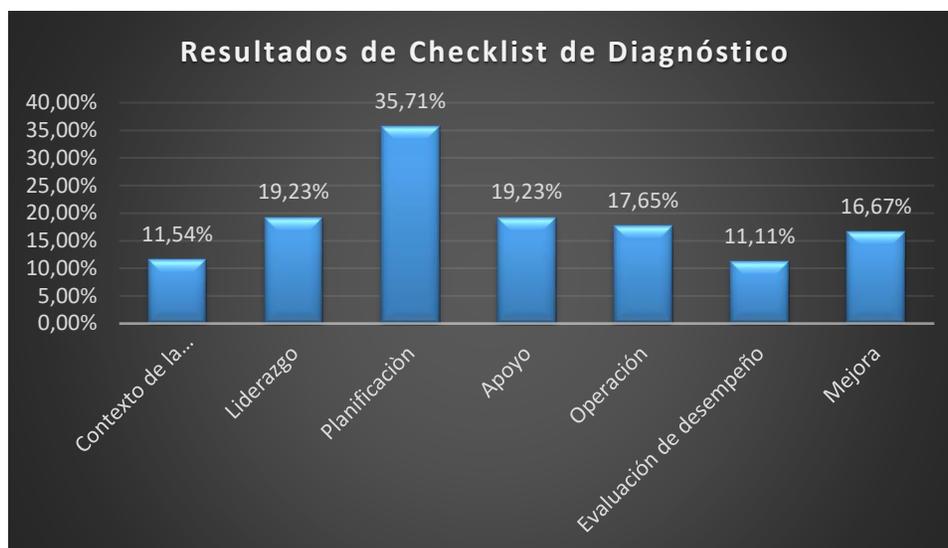
*Resultados del diagnóstico inicial en la empresa Bello Hogar*

<b>N°</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>4</b>	Contexto de la Organización	11,54%	P	
<b>5</b>	Liderazgo	19,23%	P	
<b>6</b>	Planificación	35,71%	P	
<b>7</b>	Apoyo	19,23%	H	
<b>8</b>	Operación	17,65%	H	DISEÑAR
<b>9</b>	Evaluación de desempeño	11,11%	V	
<b>10</b>	Mejora	16,67%	A	
<b>TOTAL</b>			<b>18,73%</b>	
<b>CALIFICACIÓN</b>			<b>BAJO</b>	

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Figura 13**

*Gráfica de resultados del diagnóstico inicial*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

De acuerdo con dichos resultados, la empresa Bello Hogar se encuentra en un nivel respectivamente bajo de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 por lo que se procede a proponer un plan de mejoras para salir de dicha situación.

### **3.5. Plan de mejora**

Una vez analizado los resultados del Check List diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, se establece de manera ordenada cada una de las actividades a desarrollar por cada ítem de la norma, en este caso se plantea diseñar los diferentes recursos de trabajo para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de dicha norma. En la tabla 13 se describen las actividades a desarrollar en base al cumplimiento de la norma para la empresa Bello Hogar.

Tabla 13

Plan de mejora

<b>PLAN DE MEJORA</b>		
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>4.1. Compresión de la organización y de su contexto</b>		
<b>ACTIVIDAD A DESARROLLAR</b>	<b>EVIDENCIA DE CONFORMIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificar y analizar los factores internos y externos de la organización	Análisis de PORTER Análisis PESTEL Análisis FODA Misión Visión	Evelyn Guerrero
<b>4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>		
Determinar las expectativas y requisitos de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas y sus requisitos	Evelyn Guerrero
<b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</b>		
Establecer el alcance del SCG	Alcance	Evelyn Guerrero
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		
Diseñar el SGC para la empresa Bello Hogar	Cadena de valor Mapa de procesos Inventario de procesos Fichas de caracterización de procesos	Evelyn Guerrero
<b>LIDERAZGO</b>		
<b>5.2. Política</b>		
Descripción de la política de calidad	Política de calidad	Evelyn Guerrero
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>		
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>		
Identificar el nivel de los riesgos que se presentan en la empresa	Matriz de riesgos	Evelyn Guerrero
<b>6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</b>		
Establecer objetivos de calidad	Objetivos de calidad	Evelyn Guerrero

---

**PLAN DE MEJORA**


---

pertinentes, medibles y controlables

---

**7. APOYO**

**7.2 Competencia**

Establecer criterios en la formación de competencias básicas del personal de la empresa

Perfil de puestos

Evelyn Guerrero

**7.5 Información documentada**

Identificar la documentación requerida para la ejecución de cada proceso

Lista maestra de documentos

Evelyn Guerrero

**8. OPERACIÓN**

**8.1 Planificación y Control Operacional**

Establecer directrices y criterios para la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en la empresa

Manual de procedimientos

Evelyn Guerrero

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Establecer formatos de análisis, evaluación y seguimiento del desempeño laboral

Ficha de indicadores  
Programa de auditorías  
Plan de auditorías

Evelyn Guerrero

**10. MEJORA**

**10.3. Mejora continua**

Desarrollar estrategias de mejora continua en los procesos

---

Plan de mejoras final

Evelyn Guerrero

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA BELLO HOGAR**

En el presente capítulo se desarrolla una propuesta de aplicación de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 con la finalidad de promover la cultura organizacional en la empresa Bello Hogar, dicha propuesta hace referencia al establecimiento de los requisitos contemplados en los puntos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma exceptuando el punto 8.3 referente al diseño y desarrollo de productos y servicios, pues en la organización se manejan modelos preestablecidos en el mercado o bajo especificaciones del cliente. De esta manera, se aporta a la empresa con las bases técnicas de planificación y desarrollo de los procesos como el establecimiento de la estructura organizacional junto con la documentación, descripción estandarizada de procesos, asignación de recursos y responsables que se emplean para alcanzar los objetivos organizacionales para finalmente satisfacer las necesidades del cliente.

Cabe resaltar la importancia de la socialización del presente Sistema de Gestión por Procesos, pues está diseñado para la funcionalidad integral de cada una de las partes interesadas desde su punto de trabajo, de tal forma que todo el personal de la empresa esté involucrado en el desarrollo del sistema para la mejora continua en la empresa.

#### **4.1. Contexto de la organización**

##### **4.1.1. Análisis de Porter**

Esta herramienta está consolidada como parte de una estrategia de mejora para las empresas en el sentido que permite identificar y analizar el desenvolvimiento competitivo de una organización u observar el <<equilibrio de poder>> de una empresa frente a otras con el fin de que la alta dirección identifique oportunidades y tome medidas para rebasar el nivel de competencia

por medio de estrategias de marketing y la administración adecuada de recursos. (Bello, 2022).

Por tal motivo, es imprescindible identificar las fuerzas competitivas y las oportunidades que brinda el mercado tal como se muestra en la tabla 14.

**Tabla 14**

*Análisis de Porter*

<b>5 FUERZAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<b><i>Amenaza de nuevos competidores.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad para abrir nuevos talleres, más no para fábricas y centros de distribución de muebles de madera dentro de la región Sur de Colombia.</li> <li>- Barreras legales para la formalidad de nuevos negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de inversión en publicidad y marketing.</li> <li>- Asociarse con centros de distribución y pequeños talleres.</li> <li>- Acceso a canales tecnológicos de venta y comunicación.</li> </ul>
<b><i>Poder de negociación de clientes.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Punto de ubicación estratégico (ciudad fronteriza) para los clientes.</li> <li>- Alta demanda en salas modulares en la ciudad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar diseños en tendencia.</li> <li>- Proporcionar precios cómodos y descuentos sin ocasionar pérdidas.</li> </ul>
<b><i>Amenaza de productos y servicios sustitutos.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad en productos de baja calidad a precios económicos.</li> <li>- Variedad en diseños de productos nuevos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promocionar la marca como referencia de calidad y precio equilibrado.</li> <li>- Actualizar diseños a modelos más llamativos para el cliente.</li> </ul>
<b><i>Poder de negociación de proveedores.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitación en la cartera de proveedores.</li> <li>- Variabilidad en el estado de la materia prima proporcionada por proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar alianzas estratégicas con los principales proveedores.</li> <li>- Aumentar la cartera de clientes.</li> </ul>
<b><i>Rivalidad actual entre competidores.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad en el producto final</li> <li>- Valor añadido en la entrega del producto final (transporte e instalación incluida).</li> <li>- Alta participación en concursos de emprendimiento patrocinados por la Alcaldía.</li> <li>- Economía de escala de almacenes cadena, los cuales ofrecen descuentos elevados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de inversión en publicidad y marketing.</li> <li>- Realizar convenios con emprendimientos de diferentes sectores.</li> <li>- Proporcionar un valor agregado más perceptible ante el cliente.</li> </ul>

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### 4.1.2. Análisis PESTEL

Este análisis permite abordar los riesgos de tal manera que se los mitigue si es posible o disminuirlos en su máximo nivel por medio de la identificación y análisis de factores externos que determinan el desarrollo de la organización. Los factores externos, son de ámbito económico, político, social y tecnológico, pueden presentarse de acuerdo al contexto de cada empresa para su buen funcionamiento. En las tablas 15, 16 y 17 mostradas a continuación, se detalla el análisis PESTEL realizado en la empresa Bello Hogar con los respectivos resultados, lo cuales se muestran en la figura 16.

**Tabla 15**

*Análisis PESTEL de Bello Hogar*

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>POLÍTICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de gobierno en mayo del 2022.</li> <li>- Creación de nuevas leyes (La Ley 2069 de 2020, conocida como Ley de Emprendimiento, tiene ventajas económicas y legales que permiten la formalización de empresas)</li> <li>- Iniciativas Gubernamentales</li> <li>- Cambios en acuerdos internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de Reforma Laboral.</li> <li>- Aumento de impuestos.</li> </ul>
<b>ECONÓMICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a préstamos viables para las MIPYMES</li> <li>- Políticas económicas beneficiosas del gobierno.</li> <li>- Incentivos del fondo emprendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del nivel competitivo en el sector.</li> <li>- Obligaciones tributarias</li> <li>- Devaluación de moneda.</li> </ul>
<b>SOCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas turísticas que permiten la visualización de productos en venta</li> <li>- Generación de nuevos clientes con preferencias en diseños vanguardistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes con preferencia en precios bajos sin importar la calidad del producto.</li> <li>- Alto nivel de desempleo</li> </ul>

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>TECNOLÓGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precios accesibles y facilidades de pago en la adquisición de nuevas tecnologías.</li> <li>- Alto nivel de acogida en las redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal poco capacitado en el manejo de ciertas tecnologías.</li> <li>- Malentendidos al momento de realizar tratos por medio de plataformas virtuales.</li> </ul>
<b>ECOLÓGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivos tributarios para empresas con baja huella ecológica.</li> <li>- Aumento en la buena imagen corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibles multas por el uso de materias primas de origen natural.</li> <li>- Desperdicio de residuos aprovechables.</li> <li>- Obligatoriedad a desarrollar procesos sustentables.</li> </ul>
<b>LEGALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa UNE 11016:1989 para elaboración de armarios y muebles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de legislación nacional.</li> <li>- Incumplimiento de legislación internacional.</li> </ul>

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Una vez analizadas los factores externos de la empresa Bello Hogar, se obtienen los resultados mostrados a continuación:

**Tabla 16**  
*Análisis PESTEL de Bello Hogar*

FACTOR	DESCRIPCIÓN	I	O	IMP	O vs A
<b>POLÍTICO</b>	Implementación de Reforma Laboral.	55	1	55	Amenaza
	Cambio de gobierno en mayo del 2022.	70	0,25	17,5	Oportunidad
	Aumento de impuestos	70	0,25	17,5	Amenaza
	Creación de nuevas leyes	20	0,5	10	Oportunidad
<b>ECONÓMICO</b>	Incremento del nivel competitivo en el sector.	30	0,5	15	Amenaza
	Acceso a préstamos viables para las MIPYMES	20	0,75	15	Oportunidad
	Obligaciones tributarias	50	0,5	25	Amenaza
	Políticas económicas beneficiosas del gobierno.	20	0,25	5	Oportunidad
	Devaluación de moneda	25	0,25	6,25	Amenaza
<b>SOCIAL</b>	Incentivos del fondo emprendedor	15	0,25	3,75	Oportunidad
	Visitas turísticas que permiten la visualización de productos en venta	80	1	80	Oportunidad
	Alto nivel de desempleo	65	0,75	48,75	Amenaza

FACTOR	DESCRIPCIÓN	I	O	IMP	O vs A
TECNOLÓGICO	Generación de nuevos clientes con preferencias en diseños vanguardistas,	50	0,75	37,5	Amenaza
	Clientes con preferencia en precios bajos sin importar la calidad del producto.	60	0,75	45	Oportunidad
	Precios accesibles y facilidades de pago en la adquisición de nuevas tecnologías.	20	0,5	10	Oportunidad
	Personal poco capacitado en el manejo de ciertas tecnologías	40	0,5	20	Amenaza
	Alto nivel de acogida en las redes sociales.	55	0,75	41,25	Oportunidad
	Malentendidos al momento de realizar tratos por medio de plataformas virtuales.	35	0,25	8,75	Amenaza
ECOLÓGICO	Incentivos tributarios para empresas con baja huella ecológica.	15	0,25	3,75	Oportunidad
	Posibles multas por el uso de materias primas de origen natural.	15	0,25	3,75	Amenaza
	Aumento en la buena imagen corporativa	40	0,5	20	Oportunidad
	Desperdicio de residuos aprovechables.	30	0,75	22,5	Amenaza
	Obligatoriedad a desarrollar procesos sustentables.	45	0,25	11,25	Amenaza
LEGAL	Normativa UNE 11016:1989 para elaboración de armarios y muebles.	15	0,25	3,75	Oportunidad
	Incumplimiento de legislación nacional.	50	0,5	25	Amenaza
	Incumplimiento de legislación internacional.	75	0,75	56,25	Oportunidad

*Nota.* Siglas: I: Impacto, OC: Ocurrencia, IMP: Importancia, O: Oportunidad , A:Amenaza,

Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero.

**Tabla 17**

*Escala de evaluación de criterios*

IMPACTO		OCURRENCIA		IMPORTANCIA	
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy alto	100	Muy alto	1	Muy importante	85 a 100
Alto	75	Alto	0,75	Importante	75 a 84
Medio	50	Medio	0,50	Medianamente importante	50 a 74
Bajo	25	Bajo	0,25	Menos importante	25 a 49
Muy bajo	0	Muy bajo	0	Sin importancia	0 a 24

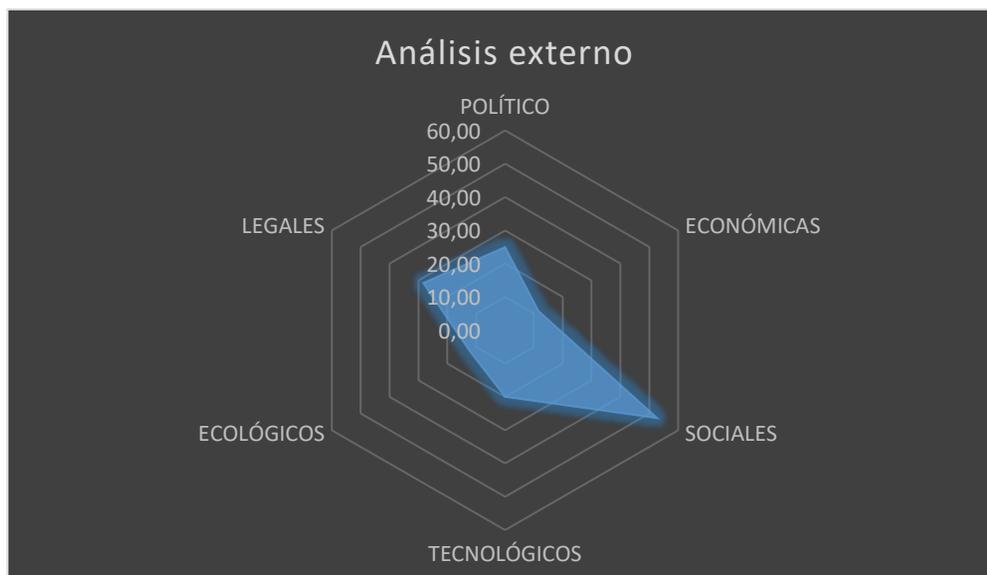
**Fórmula**  

$$Importancia = \frac{Impacto}{Ocurrencia}$$

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

### **Figura 14**

*Resultados del análisis PESTEL*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### **4.1.3. Análisis FODA**

El análisis FODA es una técnica empleada para la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen directamente a la empresa, de esta manera se estudian estrategias para el tratamiento de problemas y a su vez aprovechar las oportunidades que se puedan suscitar.

En las tablas 18 y 19, se muestra el desarrollo del análisis FODA obtenido en la empresa Bello Hogar con el significado de cada criterio.

**Tabla 18***Análisis FODA de Bello Hogar*

<b>ANÁLISIS FODA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maquinaria y herramientas de última generación.</li> <li>2. Entornos de trabajo sanos y saludables a disposición de sus trabajadores.</li> <li>3. Mano de obra comprometida con los requerimientos legales exigidos en materia de la calidad del producto final.</li> <li>4. Plataformas digitales concurrencias.</li> <li>5. Manejo de materias primas de calidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de procedimientos que estandaricen el cumplimiento de procesos a nivel operativo.</li> <li>2. Espacios reducidos para el almacenamiento materiales.</li> <li>3. Desconocimiento en actividades de planificación y control.</li> <li>4. Exceso de productos en stock.</li> <li>5. Desorden en las áreas de trabajo.</li> </ol>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alto flujo de demanda en la región</li> <li>2. Programas de capacitación a emprendedores</li> <li>3. Concursos empresariales con premios económicos y en especie que promueven el marketing empresarial.</li> <li>4. Bajo nivel de competidores potenciales en la región.</li> <li>5. Bajos cobros arancelarios de exportación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de información solicitada</li> <li>2. Limitación de recursos, entorno laboral no adecuado</li> <li>3. Personal no capacitado, a su vez presente incumplimiento respecto a las normas.</li> <li>4. Limitación en la obtención de materias primas provenientes de origen natural.</li> <li>5. Alza en el precio del combustible</li> </ol>

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Para evaluar y analizar los factores de la matriz FODA, se tiene una escala de calificación con la siguiente descripción:

**Tabla 19***Escala de calificación FODA*

Escala de calificación FODA	
MF	Muy fuerte
F	Fuerte
M	Medio
D	Débil
MD	Muy débil

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Figura 15***Análisis interno FODA*

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% IMPORTANCIA PARA EL ÉXITO		VALORACIÓN
<b>FORTALEZAS</b>	1 Maquinaria y herramientas de última generación	MF	14%		
	2 Entornos de trabajo sanos y saludables	F	8%		
	3 Mano de obra comprometida con los requerimientos legales	MF	14%		
	4 Plataformas digitales concurrencias	F	8%		
	5 Manejo de materias primas de calidad	F	8%		
<b>DEBILIDADES</b>	1 No se realiza evaluación del desempeño.	M	6%		
	2 Espacios reducidos para el almacenamiento de materiales	M	6%		
	3 Desconocimiento en actividades de planificación y control	D	8%		
	4 Exceso de productos en stock	MD	14%		
	5 Desorden en las áreas de trabajo	MD	14%		

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

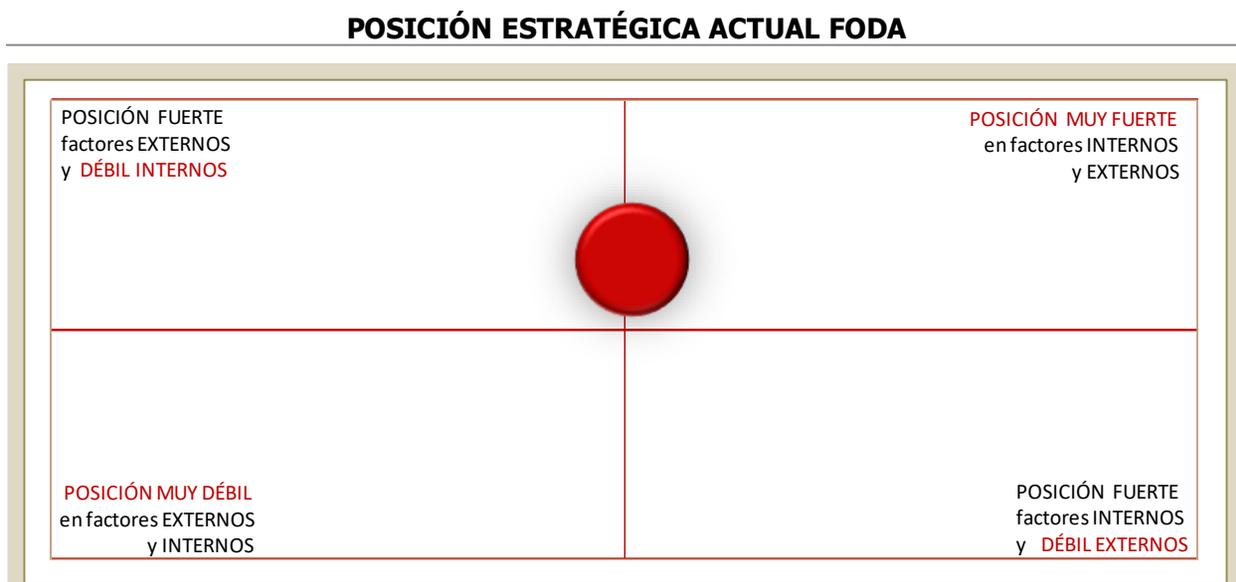
Figura 16

Análisis externo FODA

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EXTERNA						
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		POSICIÓN	% IMPORTANCIA PARA EL ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>OPORTUNIDADES</b>	1	Alto flujo de demanda en la región	MF	14%		
	2	Programas de capacitación a emprendedores	F	10%		
	3	Concursos empresariales con premios económicos	M	8%		
	4	Bajo nivel de competidores potenciales en la región	MF	14%		
	5	Bajos costos arancelarios de exportación	F	10%		
<b>AMENAZAS</b>	1	Falta de información solicitada	M	8%		
	2	Limitación de recursos, entorno laboral poco adecuado	F	10%		
	3	Personal no capacitado	F	10%		
	4	Limitación en la obtención de materias primas de origen natural	M	8%		
	5	Alza en el precio del combustible	M	8%		

Nota. Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Una vez evaluado los diferentes componentes de la matriz FODA, se establece la posición estratégica de la empresa Bello Hogar con respecto a factores tanto internos como externos. En la figura 17, se logra observar que la organización se encuentra posicionada en medio de una posición fuerte y muy fuerte, por lo cual es necesario tomar medidas para aprovechar al máximo las oportunidades y eliminar posibles riesgos futuros o tratarlos a tiempo para lograr de esta manera que la empresa progrese a nivel estratégico y no se vea afectada en cuellos de botella a nivel económico, social, cultural, ambiental o político.

**Figura 17***Posición estratégica actual FODA*

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Tabla 20***Estrategias del Análisis FODA*

<b>FACTORES INTERNOS/ EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alto flujo de demanda en la región.</li> <li>2. Programas de capacitación a emprendedores.</li> <li>3. Concursos empresariales con premios económicos y en especie que promueven el marketing empresarial.</li> <li>4. Bajo nivel de competidores potenciales en la región.</li> <li>5. Bajos cobros arancelarios de exportación</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de información solicitada</li> <li>2. Limitación de recursos, entorno laboral no adecuado</li> <li>3. Personal no capacitado, a su vez presente incumplimiento respecto a las normas.</li> <li>4. Limitación en la obtención de materias primas provenientes de origen natural.</li> <li>5. Alza en el precio del combustible</li> </ol>

<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS OFENSIVAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (FA)</b>
1. Maquinaria y herramientas de última generación.	F1.O1. Aumentar las inversiones en servicios de marketing y publicidad para aprovechar la demanda y recursos tecnológicos.	F1.A2. Realizar mantenimiento a las áreas y maquinaria para mantenerlas en buen estado.
2. Entornos de trabajo sanos y saludables a disposición de sus trabajadores.	F3.O2. Inscribirse a nuevos programas de capacitación gratuitos o al alcance del presupuesto de la empresa.	F5.A4. Ampliar la cartera de proveedores y la gama de materias primas.
3. Mano de obra comprometida con los requerimientos legales exigidos en materia de la calidad del producto final.	F4.O4. Aprovechar el uso de herramientas tecnológicas para potenciar la comunicación con los clientes y aumentar las ventas.	
4. Plataformas digitales concurridas.	F4.O5. Utilizar plataformas virtuales como medios de expansión de mercado a nivel internacional.	
5. Manejo de materias primas de calidad		
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (DO)</b>	<b>ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DA)</b>
1. Inexistencia de procedimientos que estandaricen el cumplimiento de procesos a nivel operativo.	D4.O1. Invertir en marketing y publicidad de los productos en stock. D3.O2. Tomar cursos de capacitación ofrecidos por el Estado para mejorar la administración del negocio.	D1.A3. Estandarizar los procesos por medio de un modelo que se acoja al bienestar de la organización y sus empleados. D5.A2. Realizar una redistribución de planta optima conforme a los recursos actuales de la empresa.
2. Espacios reducidos para el almacenamiento de materiales.	D4.O4. Hacer alianzas con centros de distribución y talleres para vender los productos en exceso.	
3. Desconocimiento en actividades de planificación y control.		
4. Exceso de productos en stock.		
5. Desorden en las áreas de trabajo		

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar,2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### **4.1.4. Misión.**

Bello Hogar es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles modulares cómodos para el hogar, bajo la estimación de precios asequibles al público en general, con altos estándares de calidad, diseños a la vanguardia del mercado y conforme al gusto o necesidad del consumidor local, nacional e internacional con el fin de lograr la satisfacción del mismo por el cumplimiento de requisitos legales vigentes aplicables y la mejora continua en la prestación del servicio y productos.

#### **4.1.5. Visión.**

Para el año 2023 ser la empresa líder en muebles modulares a nivel local por medio del aumento en canales de distribución comercial, expansión de rutas entrega y descuentos en el servicio instalación de muebles con las mejores características del mercado en un marco de integridad y responsabilidad con los usuarios.

#### **4.1.6. Valores.**

- ✓ Puntualidad: es importante entregar los productos a tiempo para consolidar relaciones confiables que promuevan la fidelidad del cliente.
- ✓ Tolerancia: en la relación con proveedores es imprescindible mantener un estado comprensivo frente a posibles imprevistos sin dejar de lado los riesgos que se pueden suscitar.
- ✓ Compañerismo: el apoyo mutuo y trabajo en equipo forman parte de la existencia de la organización, pues es el camino para lograr el éxito de una empresa.
- ✓ Amabilidad: es el valor que caracteriza a la empresa tanto interna como externamente para mantener ambientes amigables entre las partes interesadas.

- ✓ Responsabilidad: cada acción que se toma es manejada con cuidado para prestar productos bajo los términos acordados.

#### **4.1.7. *Objetivos.***

Establecer un aumento en el nicho internacional de mercado correspondiente al sector norte del vecino país ecuatoriano para el año 2023 por medio del manejo y expansión de canales de comunicación digital.

Aumentar el nivel de satisfacción del cliente por medio de la mejora en el servicio de atención al usuario y entrega a tiempo de productos para el periodo 2023-2024

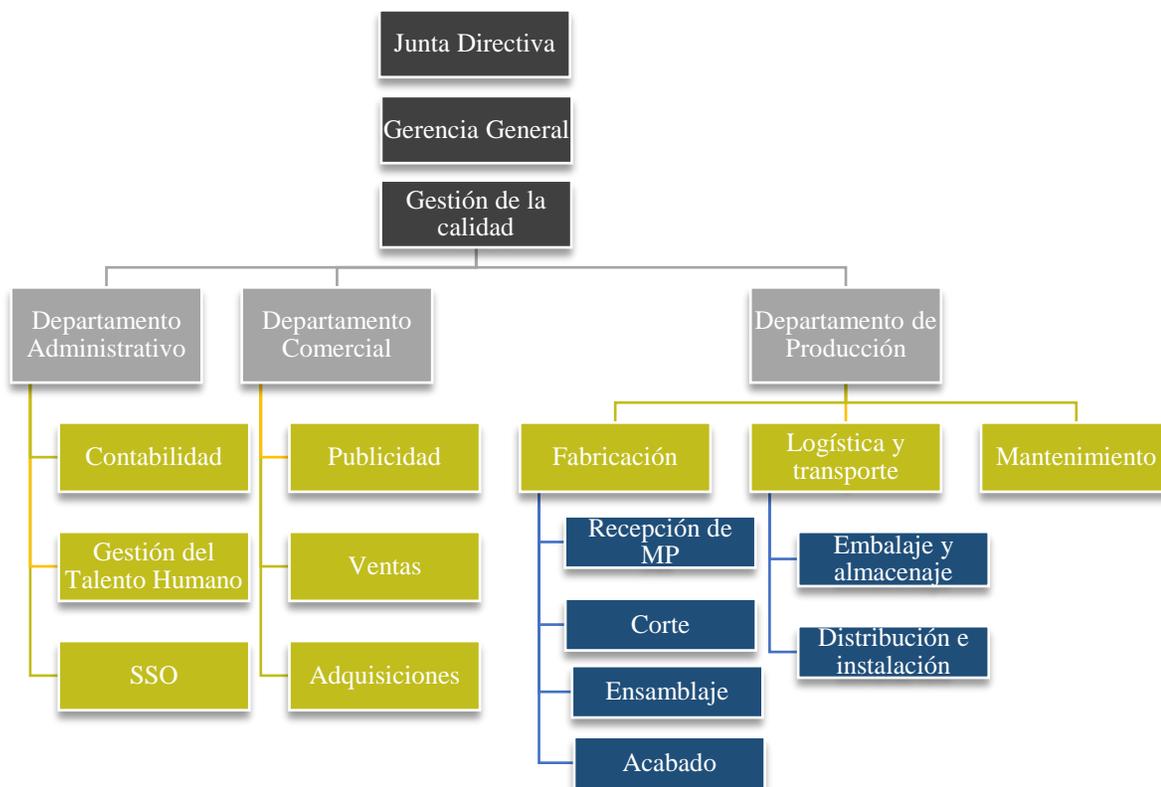
#### **4.1.8. *Estructura organizacional.***

Actualmente la empresa cuenta con 12 miembros, quienes laboran en una jornada continua de 8 horas diarias de lunes a viernes y medio tiempo en los sábados a excepción de días festivos y no laborables por causas inmutables.

Con el fin de optimizar la distribución y mejoramiento de áreas, puestos y funciones se propone la estructura organizacional correspondiente a la empresa Bello Hogar representada en la figura 18.

**Figura 18**

*Estructura organizacional propuesta para Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### **4.1.9. Comprensión de la organización y su contexto**

En este caso del presente requisito se realizó en análisis PESTEL, PORTER y finalmente el FODA, detallados en el capítulo 3, con el fin de comprender los factores tanto internos como externos de la empresa en un marco referencial a cerca de la situación actual de la empresa respecto a las posibilidades que tiene para enfrentarse a los riesgos que se puedan suscitar.

#### **4.1.10. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

En este aspecto del marco legal de la norma ISO 9001:2015 se ha descrito cada una de las partes interesadas de la empresa Bello Hogar dentro de la matriz de partes interesadas de la tabla 21.

**Tabla 21***Matriz de partes interesadas de Bello Hogar*

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>NECESIDADES</b>
Dueños/Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta productividad</li> <li>▪ Bajos costos de producción</li> <li>▪ Crecimiento y rentabilidad</li> <li>▪ Beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros de producción</li> <li>▪ Registros de costos</li> <li>▪ Facturación</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Buen precio</li> <li>▪ Excelente atención</li> <li>▪ Entidades activas conforme al margen de la Ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normativa y lineamientos asociados a la elaboración de muebles</li> <li>▪ Control del proceso de producción</li> <li>▪ Registro de matrícula mercantil</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos bien definidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro mercantil expedido por la cámara de comercio vigente</li> <li>▪ Orden de compra</li> <li>▪ Capacitaciones</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación y adiestramiento adecuado</li> <li>▪ Seguridad en el trabajo</li> <li>▪ Buen clima laboral</li> <li>▪ Estabilidad laboral</li> <li>▪ Compensación salarial justa</li> <li>▪ Horarios de trabajo accesibles</li> <li>▪ Carga de trabajo equitativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prevención de riesgos laborales</li> <li>▪ Registro de equipos de protección</li> <li>▪ Sistema de incentivos</li> <li>▪ Balance de actividades</li> <li>▪ Control de la producción</li> </ul>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencia justa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigación de la competencia para evitar pérdidas y estar abierto en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto al medio ambiente, disminución de impactos ambientales.</li> <li>▪ Productos innovadores</li> <li>▪ Desarrollo económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas de Gestión Ambiental</li> <li>▪ Normas de Calidad</li> <li>▪ Reporte anual de ingresos</li> </ul>

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### ***4.1.11. Determinación del alcance del SGC***

En presente Modelo de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se llevara a cabo en la empresa Bello Hogar, enfocada principalmente en sus procesos para la producción de muebles modulares, considerando los macro procesos estratégicos, operativos, y de apoyo, sin tomar en cuenta al punto nro. 8.3 Diseño y Desarrollo de productos, ya que este punto no tiene aplicación dentro de la empresa, debido al manejo de moldes y diseños preestablecidos bajo estándares y requerimientos de fabricación en sus productos, además se realizara la caracterización y documentación de los procedimientos más críticos de cada uno de los procesos dentro de la organización

#### ***4.1.12. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos***

Mediante el Manual de Procedimientos, la empresa Bello Hogar se da paso a la mejora de la situación actual en cada uno de los procesos relevantes por medio de la caracterización, codificación de cada uno de ellos y su posterior inventario de documentos, los cuales deberán ser implementados durante la ejecución de actividades de importancia donde se genera información primordial para la gestión estratégica y operativa de la organización, a su vez se estimara dentro del mismo indicadores de gestión, los cuales sean medibles, controlables y mejorables para lograr el desarrollo de cada una de las partes involucradas.

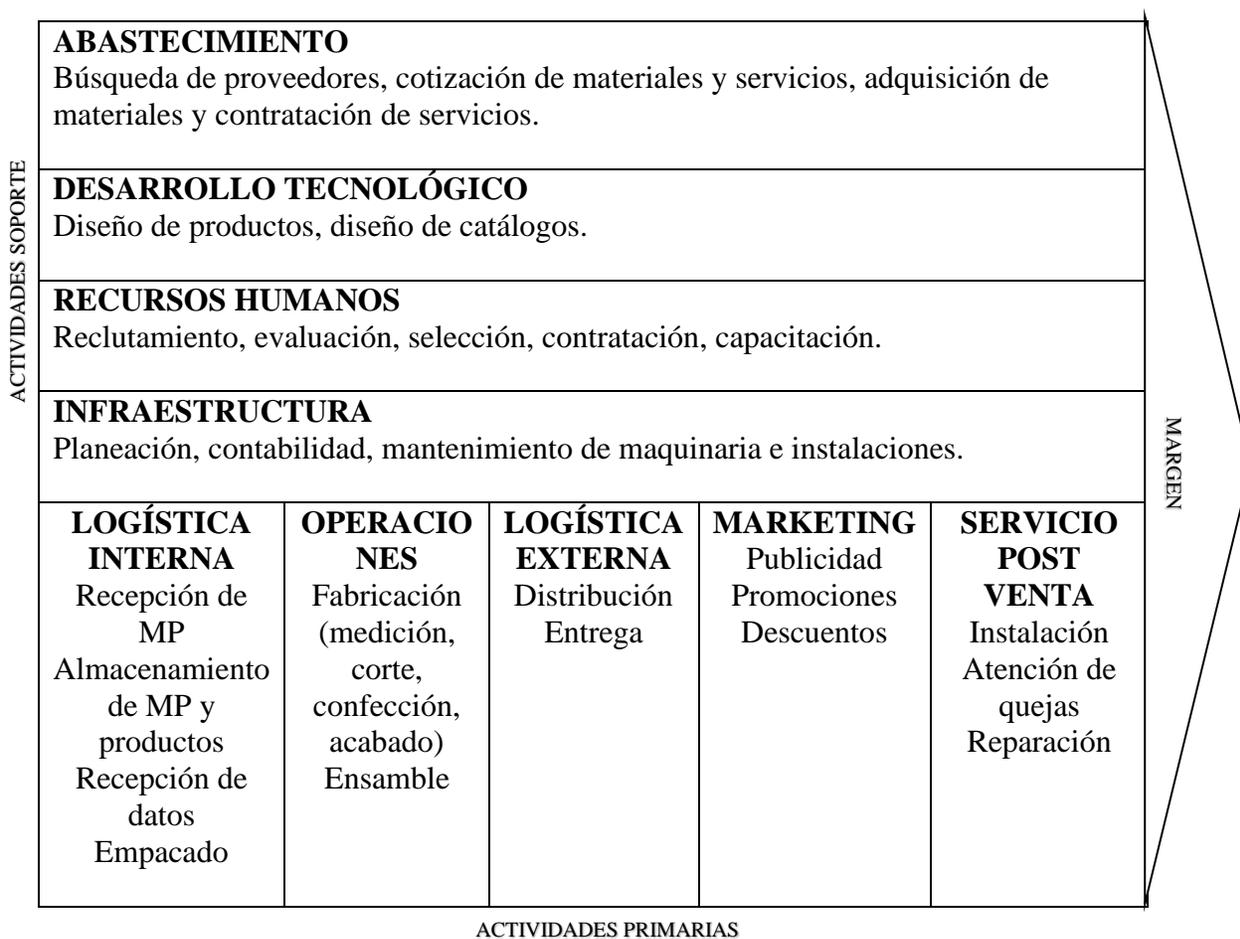
##### **4.1.12.1. Cadena de valor**

La cadena de valor comprende el conjunto de actividades principales y de soporte para la entrega de un producto final, esta abarca desde su concepción, hasta su distribución, por medio de esta, se logra identificar las actividades principales que agregan valor para el cliente y las actividades de soporte, las cuales se encuentran relacionadas indirectamente con el desarrollo de las actividades primarias, de esta manera se reconocen las ventajas competitivas de la empresa Bello Hogar con

el fin único de aumentar el margen de ganancia supliendo las necesidades y expectativas de clientes y/o usuarios. En la figura 19, se describe el análisis interno de la cadena de valor, el cual puede servir como base para la toma de decisiones y mejora de la empresa:

**Figura 19**

*Cadena de valor empresa Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

En la cadena de valor se encuentran actividades de soporte descritas de la siguiente manera:

*Abastecimiento:* con el fin de salvaguardar la calidad de las materias primas Bello Hogar realiza actividades de soporte correspondientes a la búsqueda de proveedores íntegros que ofrezcan

materiales y/o servicios bajo los requisitos correspondientes para la fabricación de muebles modulares.

*Desarrollo tecnológico:* es importante que en la empresa Bello Hogar se haga uso de las herramientas tecnológicas en la ejecución de actividades debido a los beneficios que se presentan para lograr mayor competitividad y estar a la vanguardia en el mercado es por ello que se realizan actividades de soporte como el diseño de productos y catálogos.

*Recursos humanos:* las actividades implicadas en este ámbito son decisivas al momento de planificar las operaciones que se realizan en la empresa, pues estas definen el personal que va a llevar a cabo la ejecución de actividades. Estas son: reclutamiento, evaluación, selección, contratación, capacitación.

*Infraestructura:* las actividades de dirección, planeación, contabilidad y mantenimiento de maquinaria e instalaciones representan el soporte adecuado para que las operaciones se lleven a cabo dentro de un lugar ajustado a su naturaleza y bajo el acceso a herramientas en buen estado con el fin de cumplir con la demanda y requerimientos establecidos.

Dentro de las actividades primarias se tienen las siguientes:

*Logística interna:* estas actividades previenen las demoras o retrasos en la gestión operativa de la empresa, además, es necesario que se percate de realizarlas correctamente para evitar daños en los materiales o productos, estas corresponden a recepción, almacenamiento de MP, recepción de datos, almacenamiento y empaqueo de productos.

*Operaciones:* permiten la transformación de materiales en el producto final, el cual debe satisfacer las necesidades del cliente y ser generador de confianza y fidelidad hacia el mismo. Estas son: fabricación y ensamble.

*Logística externa:* las actividades de distribución y entrega permiten concluir el objetivo de la empresa, estas deben realizarse en el tiempo acordado y bajo las condiciones preestablecidas entre el cliente y la empresa.

*Marketing y ventas:* conforman actividades como publicidad, promociones y descuentos que permiten presentar el producto final al público en general y el nivel de acogida que se genera para su posterior análisis y mejora.

*Servicios postventa:* por medio de actividades posteriores a la venta como en el caso de la empresa Bello Hogar, la cual instala, atiende quejas y en algunos casos repara ciertas fallas en los muebles modulares se logra aumentar el nivel de satisfacción del usuario a fin de lograr la fidelidad y expansión del mercado.

#### 4.1.12.2. Mapa de procesos

**Figura 20**

Mapa de procesos de Bello Hogar



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### 4.1.12.3. Inventario de procesos

El inventario de procesos permite identificar la jerarquización de los procesos en diferentes niveles de clasificación, estos corresponden a macroprocesos, procesos y procedimientos. En la empresa Bello Hogar, existen 3 macroprocesos: Gestión Estratégica, Gestión Operativa y Gestión de Apoyo; 11 procesos concernientes a: Dirección estratégica, Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión de Talento Humano, Compras, Fabricación y ensamble, Logística y

transporte, Ventas, Publicidad, Contabilidad y finalmente Mantenimiento. Cada proceso conlleva a una serie de pasos o procedimientos en los cuales se da la transformación de una entrada en una salida hasta culminar con la terminación y entrega del producto al cliente externo. En la tabla 22, se puede detallar el listado de cada procedimiento perteneciente a la empresa en mención.

**Tabla 22**

*Inventario de procesos de la empresa Bello Hogar*

Macroproceso	COD	Proceso	COD	Procedimiento	COD
<b>Gestión Estratégica</b>	GE	Planificación estratégica	GE.PE	Planeación estratégica	GE.PE.01
				Revisión por la dirección	GE.PE.02
				Comunicación organizacional	GE.PE.03
				Control de registros	GE.PE.04
				Control de documentos	GE.PE.05
	GE.GC	Gestión de la calidad	GE.GC	Auditoría interna	GE.GC.01
				Control de las no conformidades	GE.GC.02
				Acciones correctivas	GE.GC.03
	GE.GTH	Gestión de Talento Humano	GE.GTH	Administración del personal	GE.GTH.01
				Capacitación	GE.GTH.02
<b>Gestión Operativa</b>	GO	Adquisiciones	GO.ADQ	Contratación de proveedores	GO.ADQ.01
		Fabricación	GO.FAB	Recepción de MP	GO.FAB.01
				Corte	GO.FAB.02
				Ensamblaje	GO.FAB.04

Macroproceso	COD	Proceso	COD	Procedimiento	COD
				Acabado	GO.FAB.05
		Logística y transporte	GO.LT	Embalaje y almacenaje	GO.LT.01
				Entrega e instalación	GO.LT.02
		Ventas	GO.VEN	Exhibición	GO.VEN.01
				Atención al cliente	GO.VEN.02
<b>Gestión de apoyo</b>	GA	Publicidad	GA.PUB	Diseño de campañas publicitarias	GA.PUB.01
		Contabilidad	GA.CON	Finanzas	GA.CON.02
		Mantenimiento	GA.MAN	Mantenimiento preventivo	GA.MAN.02
				Mantenimiento correctivo	GA.MAN.03
		Seguridad y Salud Ocupacional	GA.SSO	Inspección y control del riesgo	GA.SSO.01

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### 4.1.12.4. Codificación

La codificación de procesos hace referencia a la asignación de claves alfanuméricas que enlistan un conjunto de datos pertenecientes a un sistema, es decir, por medio del código designado a cada proceso permite estandarizar la clasificación a la que pertenecen los diferentes tipos de procesos facilitando el uso de información concerniente a dichos datos.

En el caso de los macroprocesos, se ha determinado designarles las iniciales del nombre del macroproceso, por ejemplo, en el caso de la Gestión Estratégica, se ha propuesto utilizar las letras GE.

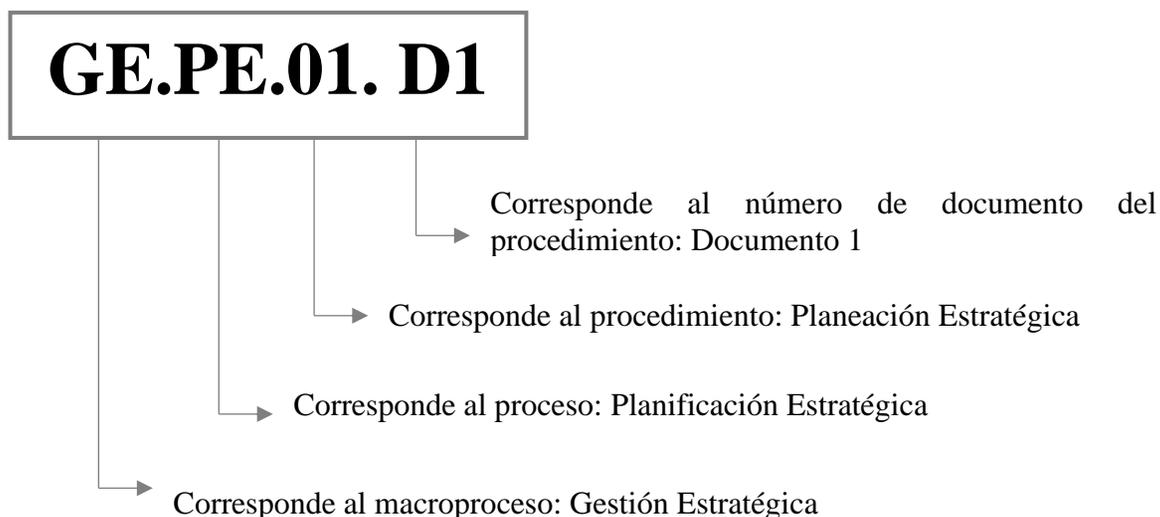
En lo que corresponde a los procesos, se ha tomado como código a las iniciales propuestas en el macroproceso seguidas de un punto más las tres primeras iniciales del nombre del proceso en el caso constar con un nombre de una sola palabra, caso contrario se toman la primera letra inicial por palabra, por ejemplo, para el proceso de Planificación Estratégica, el cual está dentro de la Gestión Estratégica, se le designa el siguiente código: GE.PE, en el caso del proceso de Logística y Transporte correspondiente a la Gestión Operativa, el código respectivo es: GO.LT.

Finalmente, para determinar la codificación de un procedimiento se debe continuar el código propuesto para el proceso, seguido de un punto con la numeración de dos cifras iniciando desde el valor más bajo que viene siendo 01 hasta donde se requiera. Por ejemplo, para el procedimiento denominado Revisión por la Dirección, se debe asignar el código GE.PE.02.

En el caso de codificación de documentos y registros se tiene la siguiente estructura:

### Figura 21

*Codificación de los documentos y registros*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### **4.1.12.5. Caracterización de procesos**

La caracterización de los procesos permite la identificación de objetivos, responsables, normativas legales, leyes, entradas y salidas de cada proceso, esta información está establecida en la ficha de caracterización de procesos, la cual se encuentra en el anexo 2.

### **4.2. Liderazgo**

La alta dirección debe definir responsabilidades y obligaciones respecto a la gestión de la calidad en la organización, es por ello que debe definir la política y objetivos de calidad, los cuales deberán estar alineados con el contexto y la dirección estratégica de la empresa. De esta manera se promueve la participación estratégica enfocada en los procesos, la mejora continua y la administración adecuada de recursos con el fin de llevar a la empresa por el camino del éxito.

#### **4.2.1. Política**

El punto 5.2 de la norma ISO 9001:2015 designa el establecimiento de la política de calidad. La política de calidad describe el compromiso de cumplimiento con los requisitos aplicables según el propósito y contexto de la organización y deberá encontrarse en un lugar visible y seguro, de tal manera que sirva como soporte de orientación en la mejora de los procesos bajo el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Para asegurar el cumplimiento de la política de calidad se deberá verificar el entendimiento y comprensión de esta por parte del personal de la organización mediante auditorías internas que promuevan la gestión de la calidad.

**Figura 22***Política de calidad Bello Hogar*

## POLÍTICA DE CALIDAD

Bello Hogar fabrica y comercializa diferentes tipos de muebles para el hogar, tales como: muebles, juegos de sala, comedores, armarios, camas bajo un concepto de elegancia, comodidad y distinción hacia sus clientes, brindando al mercado, cualidades propias de la empresa, tales como:

- ✓ Calidad en las materias primas de los productos para el hogar, de acuerdo con los requerimientos del cliente y normas técnicas nacionales, en el caso de que se requiera.
- ✓ Diseños a la vanguardia y a precios asequibles a las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Servicio postventa programado, enfocándose en la atención de quejas, reclamos, sugerencias y en la entrega de productos en la comodidad del hogar con el fin de mejorar constantemente.

-----

Alta Dirección



*Nota.*

Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**4.3. Planificación**

En este apartado, se definen los factores de riesgo que pueden perjudicar de manera directa o indirecta a la empresa, estos a su vez deben ser eliminados, tratados o evitados si es posible. De igual manera, la planificación del Sistema de Gestión de Calidad prevé el cumplimiento de objetivos alineados a la política de calidad, es por ello que se han establecido los objetivos de calidad con su respectiva delimitación de fechas, responsables e indicadores de gestión, los cuales permiten el seguimiento y control de estos.

#### 4.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para la identificación de riesgos u oportunidades, se ha determinado hacer uso de la matriz de riesgos, cuya función radica en el análisis y evaluación de estos en base a la probabilidad y consecuencia, dando como resultado una calificación final a los riesgos, los cuales se clasifican en alto, medio o bajo según su puntuación. De esta manera, se plantean acciones de mejora que facilitan la toma de decisiones al momento de enfrentar dichos sucesos.

**Tabla 23**

*Matriz de riesgos Bello Hogar*

		MATRIZ DE RIESGOS										VERSIÓN: 01			
		IDENTIFICACION DEL RIESGO			ESTUDIO DEL RIESGO							CÓDIGO:			
MACROPROCESO	PROCESO	RIESGOS	CAUSAS	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD				CONSECUENCIA			ESTIMACION DEL RIESGO	ACCIONES		
					Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro	Despreciables	Menores			Moderadas	Mayores
GESTION ESTRATEGICA	Planificación estratégica	Confusiones en el personal de trabajo al momento de recibir información.	Canal de comunicación inadecuado	Estratégico			X					X	Medio	Aplicación de encuestas posteriores. Feedbacks.	
		Interrupción del negocio	Protestas. Pandemias. Actividades fraudulentas.	Político-social		X							X	Medio	Implementación del plan de continuidad del negocio.
		Gastos innecesarios en la asignación de recursos materiales.	Fallos en cálculo de requerimiento de recursos	Financiero		X							X	Medio	Monitoreo del pronóstico de forma recurrente.

GESTION OPERATIVA		Gestión de la		Gestión del Talento Humano		Gestión de la	Medio	Inspecciones recurrentes en las áreas de producción.	
		Adquisiciones		Fabricación					Logística y
	Mala imagen corporativa.	Inconformidad en la calidad de los productos finales	De reputación	X					
	Bajo desempeño laboral	Salarios inadecuados Horarios de trabajo poco flexibles	Operativo		X			Alto	Implementación de un plan de gestión de talento humano.
	Distorsión en el clima laboral	Estrés laboral Problemas externos.	Social	X		X		Bajo	Comunicación asertiva hacia los empleados. Aplicación de sanciones.
	Corrupción o falta de responsabilidad por parte de los proveedores	Selección inadecuada de proveedor	Social	X		X		Bajo	Definir parámetros de fiabilidad en los contratos.
	Incumplimiento de la orden de producción	Faltantes en materias primas y/o herramientas	Operativo		X			Medio	Revisión continua del MRP.
	Demoras en la producción	Herramientas de trabajo en mal estado. Distracciones.	Operativo		X		X	Medio	Inspecciones continuas. Renovación de herramientas de trabajo.
	Retrasos en la entrega de productos	Fallas mecánicas en el medio de transporte.	Operativo		X		X	Medio	Planificar revisiones periódicas para el transporte.
	Aumento de la competencia	Facilidades gubernamentales para la creación de empresas.	Político-social		X			Medio	Implementación de planes de marketing.

GESTION APOYO										
GESTION APOYO	Publicidad	Falta de credibilidad ante los clientes	Agotamiento de los productos exhibidos en catálogo.	De reputación	X			X	Medio	Reportar el estado de productos agotados por medio de avisos.
	Contabilidad	Faltantes en productos de inventario	Equivocaciones en el conteo de productos. Corrupción.	Operativo	X			X	Bajo	Monitoreo de cumplimiento o con la documentación y control establecidos.
		Sanciones o cierre del local	Falta de pago de matrícula mercantil.	Legal	X			X	Medio	Revisión periódica de la plataforma de matrícula mercantil.
	Mantenimiento	Fallos y deterioro de la maquinaria y equipos.	Mal uso de maquinaria. Instalación incorrecta de equipos.	Tecnológico		X		X	Medio	Uso de los manuales y fichas técnicas de cada uno de los equipos.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Ambientes de trabajo poco seguros	Falta de señaléticas	Físico		X		X	Bajo	Evaluación del puesto de trabajo. Implementación de señaléticas
		Generación de enfermedades pulmonares e irritaciones oculares	Inhalación de polvo y partículas pequeñas de madera	Físico		X		X	Alto	Capacitaciónes continuas a cerca de los riesgos laborales. Uso de EPP's

Nota. Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### 4.3.2. *Objetivos de calidad y planificación para lograrlos*

Toda empresa debe mantenerse motivada en la acción de sus labores en base al establecimiento de objetivos de calidad que le permitan proyectar los resultados que desea obtener en el futuro y de esta manera llevar un control y seguimiento enfocado en el cumplimiento de estos. Estos deben establecerse en base al contexto de la organización y hacerse conocer por cada miembro de la organización con el fin de involucrar a todo el personal en el desarrollo de actividades que agregan valor para la organización, a su vez deben ser medibles por medio de indicadores tal como se muestra en la tabla 24.

**Tabla 24**

#### *Objetivos de calidad Bello Hogar*

<b>OBJETIVO 1</b>				<b>Fecha de inicio:</b>
Fabricar muebles de madera para el hogar con el menor número de fallas para aumentar el nivel de satisfacción del cliente				
<b>Acción</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>
Realizar inspecciones de calidad rutinarias en la recepción de materia prima y salida del producto final	Semanal	Jefe de operaciones	% de productos no conformes	Manual de procedimientos Check list de conformidad de parámetros Reporte de quejas y reclamos
<b>OBJETIVO 2</b>				<b>Fecha de inicio:</b>
Disminuir en un 10% los pedidos entregados en más de 24 horas				
<b>Acción</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>
Rediseño de rutas estratégicas de tránsito	Trimestral	Jefe de operaciones	% de demoras en la entrega de pedidos	Personal logístico
Contratación de una nueva unidad de transporte	Cada dos años	Gerente General		Convenios con unidades de transporte
<b>OBJETIVO 3</b>				<b>Fecha de inicio:</b>
Hacer el lanzamiento de un mínimo de uno de productos al año para cada línea.				
<b>Acción</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>

Estudio y análisis del mercado	Anual	Gerente General	Número de líneas de producción en operación	Reporte de ventas Página oficial de la empresa
--------------------------------	-------	-----------------	---	---

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### **4.4. Apoyo**

En el presente apartado, se deben determinar los recursos necesarios ya sea para el diseño como para la implementación del sistema de gestión, mencionando tanto la capacidad de dichos recursos como sus limitantes.

##### **4.4.1. Información documentada**

###### **4.4.1.1. Recursos**

En el análisis de factores internos desarrollado en el capítulo 3 se describe detalladamente cada uno de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta la organización; en cuanto a los recursos de seguimiento y medición, la empresa cuenta con una lista maestra de documentos en los cuales se evidencia el cumplimiento de dicho requisito.

###### **4.4.1.2. Lista maestra de documentos y registros**

El control y manejo de la información documentada es muy importante dentro de los sistemas de gestión, pues permiten evidenciar el cumplimiento de actividades, por medio de la lista maestra de documentos y registros se identifica el tipo de proceso al que pertenece un documento o registro junto con sus respectivos responsables y el tipo de soporte para cada uno.

###### **4.4.1.3. Competencia**

La organización debe percatarse de que el personal contratado cuente con los conocimientos y competencias necesarias para el desempeño de las actividades, para evidenciar dicho requisito se estableció el perfil de cada uno de los puestos de la organización descrito en el anexo 3.

**Tabla 25***Lista maestra de documentos y registros de Bello Hogar*

<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>								
Procedimiento	COD	Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
				Interno	Externo	Impreso	Digital	
Planeación estratégica	GE.PE.01	Plan Estratégico	GE.PE.01.D1	X		X	X	Gerente General
		Pronóstico	GE.PE.01.D2					
		Plan Agregado de Producción (PAP)	GE.PE.01.D3	X			X	
		Plan Maestro de la Producción (PMP)	GE.PE.01.D4	X			X	
		Plan de Requerimientos de Material (MRP)	GE.PE.01.D5	X			X	
		Orden de fabricación	GE.PE.01.D6	X		X		
Revisión por la dirección	GE.PE.02	Acta de reunión	GE.PE.02.D1	X		X		Junta Directiva
		Acta de inicio de proyectos	GE.PE.02.D2	X		X		
Comunicación organizacional	GE.PE.03	Cronograma de reuniones	GE.PE.03.D1	X			X	Secretaria
		Nómina de participantes de reunión	GE.PE.03.R1	X		X		
		Registro de la correspondencia	GE.PE.03.R2	X			X	
		Inventario de registros	GE.PE.04.R1	X			X	
Control de registros	GE.PE.04	Registro de características de almacenamiento y conservación	GE.PE.04.R2	X			X	

---

**LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**


---

		Inventario de documentos	GE.PE.05.R1	X			X	
Control de documentos	GE.PE.05	Registro de características de almacenamiento y conservación	GE.PE.05.R2	X			X	
		Registro de préstamos de documentos	GE.PE.05.R3	X			X	
		Plan de auditoría	GE.GC.01.D1	X			X	
		Programa de auditoría	GE.GC.01.D2	X			X	
Auditoría interna	GE.GC.01	Acta de reunión de apertura y cierre	GE.GC.01.D3	X		X		Auditor líder
		Check list de auditoría	GE.GC.01.D4	X		X		
		Informe de auditoría	GE.GC.01.D5	X		X		
		Informe de seguimiento	GE.GC.01.D6	X		X		
Control de las no conformidades	GE.GC.02	Registro de no conformidades	GE.GC.02.R1	X		X		Jefe de operaciones
		Informe de no conformidad	GE.GC.02.D1	X		X		
Acciones correctivas y/o preventivas	GE.GC.03	Ficha de indicadores	GE.GC.03.D1	X		X		Auditor líder
		Informe de acciones correctivas/preventivas	GE.GC.03.D2	X		X		
		Solicitud de personal	GE.GTH.01.D1	X			X	Técnico en talento humano
Administración del personal	GE.GTH.01	Perfil de puestos	GE.GTH.01.D2					
		Hoja de vida	GE.GTH.01.D3		X	X		Candidato
		Contrato laboral	GE.GTH.01.D4	X		X		Técnico en talento humano
		Rol de pagos	GE.GTH.01.D5	X			X	

---

**LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

		Acta de entrega de cargos	GE.GTH.01.D6	X	X		
		Solicitud de capacitación	GE.GTH.02.D1	X	X		
Capacitación	GE.GTH.02	Programa de capacitación	GE.GTH.02.D2	X		X	
		Nómina de participantes de capacitación	GE.GTH.02.R1	X	X		Técnico en talento humano
		Contrato de suministro	GO.ADQ.01.D1	X	X		
Contratación de proveedores	GO.ADQ.01	Orden de compra	GO.ADQ.01.D2	X	X		Gerente General
		Registro de evaluación de proveedor	GO.ADQ.01.R1	X		X	
Recepción de MP	GO.FAB.01	Registro de recepción de pedido	GO.FAB.01.D1	X	X		Bodeguero
		Registro de inventario	GO.LT.01.R1	X	X		Gerente General
Corte	GO.FAB.02	Orden de fabricación	GE.PE.01.D1	X	X		
Ensamblaje	GO.FAB.03	Ficha técnica de diseño	GO.FAB.02.D2	X	X		
Acabado	GO.FAB.04	Ficha técnica de diseño	GO.FAB.02.D2	X	X		Jefe de operaciones
Embalaje y almacenaje	GO.LT.01	Ficha técnica de diseño	GO.FAB.02.D2	X	X		
		Registro de inventario	GO.LT.01.R1	X	X	X	
Entrega e instalación	GO.LT.02	Registro de entrega	GO.LT.02.R1	X	X		
Exhibición	GO.VEN.01	Registro de inventario	GO.LT.01.R1	X	X	X	Vendedor

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Atención al cliente	GO.VEN.02	Factura de venta	GO.VEN.02.R1	X	X	
		Reporte de quejas y reclamos	GO.VEN.02.R2	X		X
		Reporte de ventas	GO.VEN.02.R3	X		X
Diseño de campañas publicitarias	GA.PUB.01	Catálogo digital	GA.PUB.01.D1	X	X	Secretaria Diseñador gráfico
		Hoja de costos	GA.CON.01.D1	X		
Finanzas	GA.CON.02	Flujo de caja	GA.CON.01.D2	X		X
		Rol de pagos	GA.CON.01.D3	X		X
		Cronograma de mantenimiento	GA.MAN.01.D1	X	X	
Mantenimiento preventivo	GA.MAN.02	Fichas técnicas de la maquinaria	GA.MAN.02.D2	X		X
		Reporte de mantenimiento	GA.MAN.01.D3	X		X
		Cronograma de mantenimiento	GA.MAN.02.D1	X	X	
Mantenimiento correctivo	GA.MAN.03	Fichas técnicas de la maquinaria	GA.MAN.02.D2	X	X	
Inspección y control del riesgo	GA.SSO.01	Reporte de mantenimiento	GA.MAN.01.D3	X		X
		Plan anual de SSO	GA.SSO.01.D1	X		X
		Registro de entrega de EPP's	GA.SSO.01.R1	X		X

Nota. Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

## **4.5. Operación**

### ***4.5.1. Planificación y control operacional***

#### **4.5.1.1. Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es un documento en el que se describen de manera clara y precisa las actividades, responsables, indicadores y documentación de cada procedimiento con la finalidad de lograr una mejor comprensión del Sistema de Gestión para las partes interesadas, este a su vez está orientado en la estandarización de procesos facilitando información acerca de cómo ejecutar los procedimientos agregadores de valor adecuadamente bajo el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Este se puede observar en el Anexo 4.

## **4.6. Evaluación del desempeño**

En el presente apartado, se establecen los indicadores de gestión para el control y seguimiento de los procesos, estos permiten identificar si se están cumpliendo o no los objetivos planeados en cada proceso y analizar el estado actual de la empresa frente al desarrollo de actividades.

### ***4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación***

Los indicadores de gestión son instrumentos de medición que sirven para identificar y analizar el nivel de cumplimiento de una determinada operación, en el presente trabajo se ha planteado un conjunto de indicadores para la gestión en los procesos, estos se ven representados en el Anexo 5. En la tabla 26 se muestra el listado de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 26

*Listado de indicadores de gestión*

<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>COD</b>	
<b>Gestión estratégica (GE)</b>	Planeación estratégica	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos	GE.PE.01.I1	
	Comunicación organizacional	Porcentaje de efectividad comunicativa	GE.PE.03.I1	
	Control de registros	Tiempo promedio de búsqueda de registro	GE.PE.04.I1	
	Control de documentos	Porcentaje de documentos extraviados	GE.PE.05.I1	
	Auditoría interna	Porcentaje de auditorías realizadas	GE.GC.01.I1	
	Control de las no conformidades	Porcentaje de productos no conformes	GE.GC.02.I1	
	Acciones correctivas y/o preventivas	Porcentaje de acciones correctivas/preventivas realizadas	GE.GC.03.I1	
	Administración del personal		Tiempo medio de contratación	GE.GTH.01.I1
			Tasa de absentismo laboral	GE.GTH.01.I2
	Capacitación	Porcentaje de cumplimiento en capacitaciones	GE.GTH.02.I1	
<b>Gestión operativa (GO)</b>	Contratación de proveedores	Tiempo medio de retraso en entrega de pedido	GO.FAB.01.I1	
		Porcentaje de pedidos con calidad concertada	GO.FAB.01.I2	
	Recepción de MP	Tiempo promedio de actualización de inventario	GO.FAB.02.I1	
	Embalaje y almacenaje	Índice de rotación de inventarios	GO.LT.01.I1	
	Entrega e instalación	Porcentaje de entregas a tiempo	GO.LT.02.I1	
	Exhibición	Tasa de adquisición de clientes	GO.VEN.01.I1	
	Atención al cliente	Índice de respuesta a quejas y/o sugerencias	GO.VEN.02.I1	

MACROPROCESO	PROCEDIMIENTO	INDICADOR	COD
<b>Gestión de apoyo (GA)</b>	Diseño de campañas publicitarias	Costo de inversión en Facebook por unidad de producto	GA.PUB.01.I1
		Costo de inversión en programas de radio por unidad de producto	GA.PUB.01.I2
	Finanzas	Porcentaje de exactitud de los pagos	GA.CON.01.I1
	Mantenimiento preventivo	Porcentaje de mantenimiento planificado	GA.MAN.01.I1
	Mantenimiento correctivo	Tiempo medio de reparación de maquinas	GA.MAN.02.I1
	Inspección y control del riesgo	Tasa de accidentalidad laboral	GA.SSO.01.I1

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Por otra parte, la ejecución de auditorías internas permite evaluar el estado actual de la empresa en el marco de cumplimiento frente a requerimientos establecidos mediante normas de calidad, seguridad, medio ambiente, entre otras, con el fin de solventar posibles no conformidades por medio de la ejecución de planes de acción correctiva o preventiva y seguimiento de los mismos por parte del auditor encargado. En las tablas 27 y 28, se puede evidenciar el formato requerido para la planificación de auditorías, donde se resume el procedimiento y finalidad de llevarlo a cabo en la organización.

### **Tabla 27**

*Programa de auditoría de Bello Hogar*

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	COD: GE.GC.01. D2
Objetivo		
Alcance		
Criterios de Auditoría		
Audidores:		
Recursos		

Periodo					
CRONOGRAMA					
Actividad	MES - AÑO				
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Preparación de auditoria					
Reunión de apertura					
Recolección de información					
Ejecución de auditoria					
Reunión de cierre					
Realización de informe de auditoria					

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**Tabla 28**

*Plan de auditorías Bello Hogar*

		PLAN DE AUDITORÍA	COD: GE.GC.01. D1
<b>Objetivos de la Auditoría:</b>			
<b>Fecha:</b>			
<b>Ubicación:</b>			
<b>Alcance de la Auditoría:</b>			
<b>Criterios de Auditoría:</b>			
<b>Métodos:</b>			
<b>Audidores(es):</b>			
<b>Roles y responsabilidades</b>			
<b>Auditor Líder:</b>		<b>Auditor(es):</b>	<b>Experto Técnico:</b>
<b>Día 1</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Auditor</b>	<b>Departamento auditado</b>
			Reunión de apertura
			Presentación del equipo auditor
			Revisión de información documentada
			Inspección del puesto de trabajo
			Reunión de cierre

---

**Día 2**

Realización de informe

Revisión por la dirección

---

*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

**4.7. Mejora**

En el presente ítem, se define la pertinencia en el desarrollo de estrategias para explotar las oportunidades y desarrollar actividades productivas que aporten de manera significativa al funcionamiento de la empresa.

**4.7.1. Mejora continua**

Para la identificación del nivel de mejora del presente trabajo, se tiene la siguiente tabla de comparación:

Tabla 29

Comparación del nivel de cumplimiento del Plan de mejoras inicial vs Plan de mejoras final

COMPARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MEJORAS INICIAL VS PLAN DE MEJORAS FINAL							
CLÁUSULAS	REQUISITOS	EVALUACION INICIAL	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	EVIDENCIA DE CONFORMIDAD	RESPON-SABLE	RECURSOS	EVALUACION FINAL
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	NO CUMPLE	Identificar y analizar los factores internos y externos de la organización	Análisis de PORTER Análisis PESTEL Análisis FODA Misión Visión	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	NO CUMPLE	Determinar las expectativas y requisitos de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas y sus requisitos	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos Información documentada	CUMPLE
	4.3 Determinación del alcance del SGC	NO CUMPLE	Establecer el alcance del SGC	Alcance del SGC	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos Información documentada	CUMPLE
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	NO CUMPLE	Diseñar el SGC para la empresa Bello Hogar	Cadena de valor Mapa de procesos Inventario de procesos Fichas de caracterización de procesos	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos Información documentada	CUMPLE

**COMPARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MEJORAS INICIAL VS PLAN DE MEJORAS FINAL**

LIDERAZGO	5.2 Política	NO CUMPLE	Descripción de la política de calidad	Política de calidad	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos Información documentada	CUMPLE
PLANIFICACION	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	NO CUMPLE	Identificar el nivel de los riesgos que se presentan en la empresa	Matriz de riesgos	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	NO CUMPLE	Establecer objetivos de calidad pertinentes, medibles y controlables Establecer criterios en la formación de competencias básicas del personal de la empresa	Objetivos de calidad	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE
APOYO	7.2 Competencia	NO CUMPLE	Identificar la documentación requerida para la ejecución de cada proceso	Perfil de puestos	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE
	7.5 Información Documentada	NO CUMPLE	Establecer directrices y criterios para la ejecución de los procesos que se	Lista maestra de documentos y registros	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE
OPERACION	8.1 Planificación y Control Operacional	NO CUMPLE		Manual de procedimientos	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	CUMPLE

---

**COMPARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MEJORAS INICIAL VS PLAN DE MEJORAS FINAL**


---

			llevan a cabo en la empresa				
EVALUACION DE DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<b>NO CUMPLE</b>	Establecer formatos de análisis, evaluación y seguimiento del desempeño laboral	Ficha de indicadores Programa de auditorías Plan de auditorías	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	<b>CUMPLE</b>
MEJORA	10.3 Mejora Continua	<b>NO CUMPLE</b>	Determinar estrategias de mejora continua en los procesos	Plan de mejoras final	Evelyn Guerrero	Talento humano Equipos tecnológicos	<b>CUMPLE</b>

---

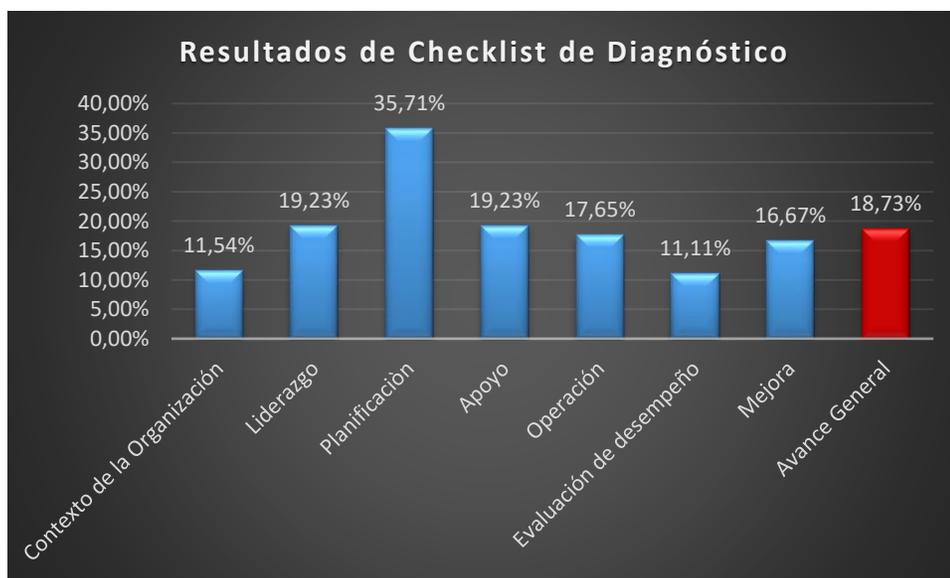
*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

#### 4.8. Análisis de resultado

Una vez llevada a cabo la evaluación diagnóstica por medio del check list de auditoría, se refleja el escaso nivel de cumplimiento con las directrices a nivel general de la norma ISO 9001:2015 correspondiendo al 18,73% de conformidad entre los cuales se tienen leves variaciones en el margen individual de los requisitos de la norma pero que a su vez todos se encuentran dentro del rango inferior al 59%, lo cual nos indica que la empresa se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento causado por la falta de compromiso en el desarrollo de políticas u objetivos estratégicos que permitan guiar el horizonte de la organización, a su vez se refleja la escasez de información documentada en el desarrollo de procesos.

#### Figura 23

*Resultados del check list inicial en la empresa Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

Posteriormente, mediante la Figura 23 se logran observar los resultados obtenidos en la evaluación final por medio del check list de auditoría, estos valores reflejan la mejora proporcionada a la organización en cuestiones de estandarización de procesos bajo el

cumplimiento de los diferentes lineamientos de la norma ISO 9001:2015, siendo estos representados por el 80,34% de conformidad, valor clasificado como alto en la escala de calificación.

### Figura 24

*Resultados del check list final en la empresa Bello Hogar*

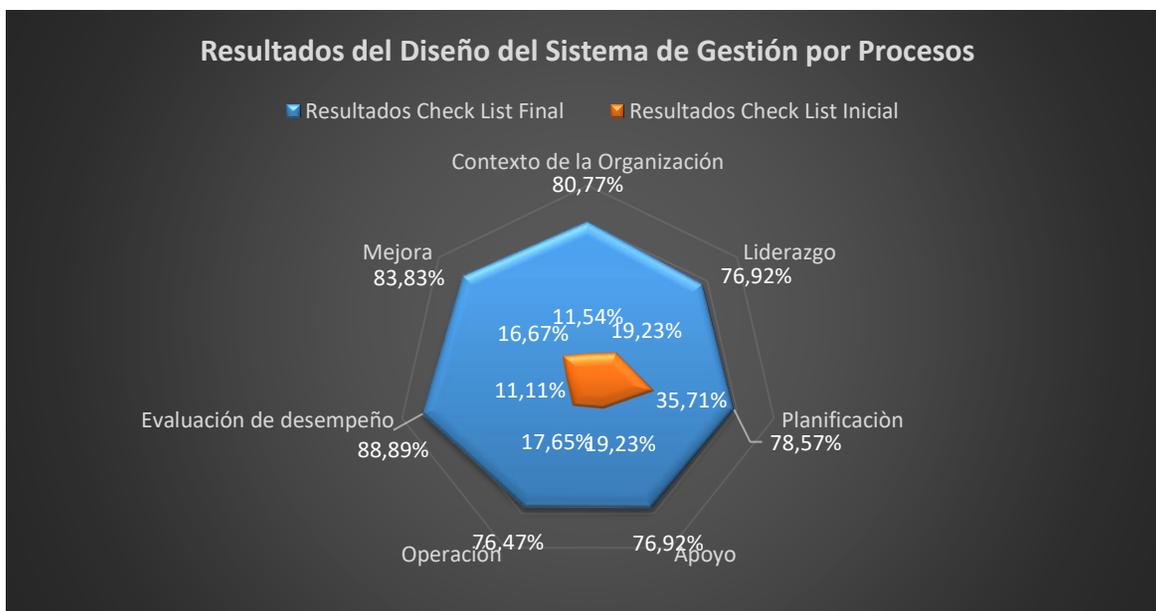


*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

En la figura 25 se observa el cambio generado después de desarrollar la propuesta de mejora en la organización.

**Figura 25**

*Comparación entre resultados de check list inicial vs final en la empresa Bello Hogar*



*Nota.* Fuente: (Bello Hogar, 2022), Elaborado por: Evelyn Guerrero

## CONCLUSIONES

- La revisión bibliográfica enfocada en la gestión de procesos, gestión de calidad y gestión de riesgos permitió detallar de forma clara los conceptos, directrices y lineamientos para la comprensión del presente trabajo, fundamentando así, la importancia, funcionalidad e implicaciones que trae consigo el diseño del sistema de gestión por procesos, prevaleciendo entre sus múltiples beneficios la mejora de procesos por medio de estrategias estandarizadas.
- Se evidenció escasos niveles de implementación de la norma ISO 9001:2015 dentro de la empresa, en la cual se analizó la situación actual por medio de la aplicación y uso de herramientas como la entrevista, la observación directa y el checklist diagnóstico en base a la norma en el cual se generó como resultado general un valor bajo del 18,73% de cumplimiento con la norma referente a las 10 cláusulas que la conforman, entre ellas, se identifica un valor mínimo de cumplimiento en la cláusula 9 en torno a la evaluación del desempeño con un porcentaje del 11,11% y un valor máximo del 35,71% referente a la cláusula 6 correspondiente a la planificación, mostrando la falta de documentación e indicadores que contribuyan al desarrollo de las actividades planificadas. Ante tales rangos, se propuso el plan de mejoras con las evidencias que requiere la directriz establecida.
- Una vez llevado a cabo el desarrollo del diseño del SG, se logró identificar notables mejorías respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 dando como resultado general un 80,34% de conformidad, es decir se presenta una mejora del 61,61% en relación al resultado general obtenido en el diagnóstico, este valor se ve reflejado en el desarrollo del diseño en el cual se definió la cadena de valor, el mapa de procesos en el cual se clasificaron 11 procesos con su respectiva caracterización, a su vez se desarrolló la matriz de riesgos, el perfil de puestos y el manual de procedimientos en el cual se establecen criterios y lineamientos para la ejecución de 24 procedimientos con sus respectivos formatos de aplicación. Finalmente, se definió 22 indicadores para la medición, evaluación y seguimiento de los procesos. De esta manera la empresa cuenta con una base ideológica que contribuye a la formación del personal con un fin en común: la mejora continua.

## RECOMENDACIONES

- Realizar la implementación del presente diseño y capacitar de manera consecutiva al personal de la empresa con la finalidad de generar mayor comprensión en el sistema de gestión y ofrecer altos niveles de calidad que permitan posicionar a la empresa dentro de las más competitivas del sector.
- Se recomienda realizar un proyecto de diseño y distribución de planta junto con la implementación de señaléticas de seguridad antes iniciar la implementación del SG, de esta manera la empresa puede ejecutar los procedimientos establecidos de manera satisfactoria bajo un entorno adecuado a la actividad productiva de la empresa.
- Es importante la determinación de un plan de continuidad de negocio en caso de que la empresa se vea afectada por los riesgos adversos identificados en la matriz de riesgos, de esta manera se permite la adopción de medidas estratégicas, operativas y de apoyo frente a sucesos inesperados, de tal manera que se aprovechen las oportunidades y recursos al máximo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Nariño, A., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2009). Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. *Ingeniería Industrial*, 30(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4786628>
- Alzate Ibáñez, A. M., Ramírez Ríos, J. F., & Bedoya Montoya, L. M. (2019). Modelo para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental en una empresa siderúrgica. *Revista Ciencias Administrativas*, 3-12. doi:<https://doi.org/10.24215/23143738e032>
- Argilaga, A., & Teresa, M. (1986). *La investigación cualitativa*. Recuperado el 15 de 12 de 2021, de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819xn10/0211819xn10p23.pdf>
- Bello, E. (7 de Febrero de 2022). <https://www.iebschool.com/>. Obtenido de <https://www.iebschool.com/>
- Caldana Fulls, D. (2016). *Implantación, mantención y actualización del procesode Gestión del Riesgo en el sector público*. Santiago de Chile: CAIGG. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_cl\\_insitu\\_dnsc\\_ane8.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_cl_insitu_dnsc_ane8.pdf)
- Cámara colombiana de comercio electrónico. (20 de 04 de 2021). *Estudio sector mueble*. Obtenido de [https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2021/09/sector\\_mueble\\_2021.pdf](https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2021/09/sector_mueble_2021.pdf)
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, F. M. (2018). Resumen de Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. doi:[10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644)

- Carvajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad* (1ra ed.). Manta, Manabí, Ecuador: Mar abierto. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos)
- Castellnou, R. (29 de 10 de 2021). *Captio.net*. Obtenido de La necesidad de la gestión por procesos: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- CEUPE. (24 de 01 de 2022). *ceupe.com*. Obtenido de Estructura de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: <https://www.ceupe.com/blog/estructura-de-la-norma-une-en-iso-9001-2015.html#:~:text=Requisitos%2C%20est%C3%A1%20estructurada%20en%20diez,decir%2C%20son%20de%20car%C3%A1cter%20introductorio.>
- Corp, I. T. (14 de 02 de 2022). <https://www.isotools.org>. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000/>
- Corp, N. (17 de 05 de 2021). <https://notifix.info/es>. Obtenido de <https://notifix.info/es/noticias-es/fabricantes-muebles/42116-exportaciones-colombianas-de-muebles-crecen-49-4-en-1t-2021#:~:text=COLOMBIA%20%2D%20En%20el%20per%C3%ADodo%20enero,alcanzaron%20los%20USD%208.1%20millones.>
- Corp, R. H. (11 de 10 de 2019). <https://www.redhat.com/es>. Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/management/what-is-risk-management>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación* (5 ed.). Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>

- DANE. (2020). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu>
- DANE. (14 de 03 de 2022). <https://www.dane.gov.co>. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/exportaciones>
- DANE. (14 de 02 de 2022). <https://www.dane.gov.co>. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/importaciones>
- DIAN. (12 de 02 de 2022). <https://muisca.dian.gov.co>. Obtenido de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefResultadoConsNomenclaturas.faces>
- Dirven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). *El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables*. Lima: Colección Racso.
- Drew Corp. (7 de Enero de 2022). <https://blog.wearedrew.co/author/drew>. Obtenido de <https://blog.wearedrew.co/gestion-de-procesos/beneficios-de-la-gestion-por-procesos-en-las-pyme>
- Feliu, L. (17 de 10 de 2019). <https://cedec-group.com/es>. Obtenido de El modelo de Excelencia Empresarial: <https://cedec-group.com/es/conocimiento/el-modelo-de-excelencia-empresarial>
- Formento, H. (2013). Desarrollo de un instrumento para evaluación de un proceso de mejora continua. *Competitividad y mejora continua. La situación de las empresas en la Argentina*.

- Galeano M., M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Galindo, A. J., Rincón Zarate, C., Zapa Salgado, C., Caceres Lara, E., & Garzón Vivas, H. J. (16 de 03 de 2012). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de Modelos de gestión de la calidad y premios a la calidad.: [https://www.gestiopolis.com/modelos-de-gestion-de-la-calidad-y-premios-a-la-calidad/#google\\_vignette](https://www.gestiopolis.com/modelos-de-gestion-de-la-calidad-y-premios-a-la-calidad/#google_vignette)
- García, G. (06 de 02 de 2019). <https://www.emprendepyme.net/>. Obtenido de Las etapas del ciclo de Deming para mejorar la gestión: <https://www.emprendepyme.net/las-etapas-del-ciclo-de-deming-para-mejorar-la-gestion.html>
- Gómez Gómez, J., Martínez Costa, M., & Martínez Lorente, Á. (2014). Los modelos de excelencia como herramientas de gestión. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 19, 29-49. Obtenido de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/Los\\_modelos\\_de\\_excelencia\\_como.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/Los_modelos_de_excelencia_como.pdf)
- Hernández, R. (26 de julio de 2022). <https://empresas.infoempleo.com>. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/alcanza-la-excelencia-en-la-gestion-con-el-modelo-malcolm-baldrige>
- House, H. (27 de 04 de 2021). <https://hollandhouse-colombia.com>. Obtenido de <https://hollandhouse-colombia.com/el-sector-de-fabricacion-de-muebles-colombianos-se-afianza-en-el-mercado-de-aruba-con-una-tasa-de-crecimiento-de-177-entre-enero-de-2020-y-2021>
- Jiménez, M. (3 de Diciembre de 2020). <https://www.piranirisk.com>. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/asi-puedes-hacer-una-matriz-de-riesgos-para-tu>

empresa?utm\_term=&utm\_campaign=&utm\_source=adwords&utm\_medium=ppc&hsa\_acc=9508207643&hsa\_cam=17182582721&hsa\_grp=136399453876&hsa\_ad=596655067142&hsa\_src=g&hsa\_tgt=dsa-16841

Ladrón de Guevara García, M., Martínez Gil Pardo de Vera, C., Gil Rodríguez, A., & Vázquez Vela, V. (2017). Aplicación del ciclo de deming en proceso de reenvasado de medicamentos. (A. U. (ASUNIVEP), Ed.) *Acercamiento multidisciplinar a la salud*, 2, 67-72. Obtenido de [https://www.formacionasunivep.com/Vciise/files/libros/LIBRO\\_2.pdf](https://www.formacionasunivep.com/Vciise/files/libros/LIBRO_2.pdf)

Luque, S. (8 de Julio de 2021). <https://es.mongabay.com/>. Obtenido de <https://es.mongabay.com/2021/07/crece-deforestacion-colombia-2020/#:~:text=El%20pa%C3%ADs%20perdi%C3%B3%20en%20total,la%20Copa%20Am%C3%A9rica%20del%202021.>

Maldonado, J. Á. (24 de 06 de 2018). *Gestión de procesos*. Obtenido de issu.com: [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_)

Martín García, J. (2020). *Ciencias de la complejidad: Teoría General de Sistemas, Pensamiento Sistémico y sus Aplicaciones Prácticas*. España: Kindle. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=Jw5BDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+un+sistema&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwgPjH5fH1AhUoRjABHTtpCtIQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=que%20es%20un%20sistema&f=false>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*.

*Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Mejía Quijano, R. (2013). *Identificación de los riesgos*. Medellín: Universidad EAFIT. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=xSWjDwAAQBAJ&pg=PA37&dq=tipos+de+riesgo+empresariales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYhJH96uH3AhV0VTABHY98BLkQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=tipos%20de%20riesgo%20empresariales&f=false>

Orellana Nirian, P. (05 de 06 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega, AENOR. Obtenido de <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional-1?location=12>

Ronderos y Cárdenas. (2 de Febrero de 2017). <https://sistemas.mre.gov.br/>. Obtenido de <https://sistemas.mre.gov.br/kitweb/datafiles/Bogota/es-es/file/Estudio%20de%20Mercado%20-%20Muebles.pdf>

RUES. (2022). <http://www.rues.org.co>. Obtenido de <http://www.rues.org.co/Expediente>

Salas Rueda, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las matemáticas. *Revista científica UNEMI*, 8-19. doi:<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>

Sequeira Gutiérrez, M. (2009). *Guía para la elaboración de diagramas de flujo*. MIDEPLAN. Obtenido de <https://theily.files.wordpress.com/2009/09/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

- 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*(1), 10-18. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Torres, I. (31 de 3 de 2020). <https://iveconsultores.com>. Obtenido de <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- Torres, I. (2021). Obtenido de <https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>
- Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.
- UNADE. (24 de 08 de 2021). <https://unade.edu.mx/>. Obtenido de Cómo hacer un Ciclo de Deming: <https://unade.edu.mx/ciclo-de-deming/>
- Villanueva Moreno, F. (2019). *Control de Gestión*. España: Editorial Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=Jw5BDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+un+sistema&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwgPjH5fH1AhUoRjABHTtpCtIQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=que%20es%20un%20sistema&f=false>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1

## Check list diagnóstico Bello Hogar

CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015				
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1. Compresión de la organización y de su contexto	CICLO PHVA	C (10)	CP (5)	NC (0)
¿Se ha identificado las cuestiones externas e internas de la organización?	P	10		
¿Se dispone de una metodología para el análisis y revisión del contexto interno y externo?		10		
<b>4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>				
¿Se ha detectado y analizado las expectativas y necesidades de las partes interesadas?		10		
¿Se ha considerado el cumplimiento de requisitos como parte de la mejora de la calidad?			5	
¿Existen documentos que describan requisitos, expectativas y necesidades de las partes interesadas?			10	
<b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</b>				
¿Se ha delimitado claramente el tipo de producto, los límites físicos y procesos que conlleva el SGC?			5	
¿Se cuenta con un documento que describa el alcance del SGC?		10		
¿El alcance cumple con requisitos aplicables de las partes interesadas?			5	
<b>4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos</b>				
¿Se ha estandarizado los procesos y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?		10		
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de procesos?		10		
¿Se han identificado los recursos, responsabilidades y autoridades de cada proceso?		5		
¿Se ha tenido en cuenta los riesgos y oportunidades en la toma de decisiones?			5	
¿Existen métodos para mejorar la ejecución de procesos?		10		
<b>SUBTOTAL</b>		75	30	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>80,77%</b>		
<b>5.LIDERAZGO</b>				

<b>5.1. Liderazgo y compromiso</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿Existe evidencia de liderazgo y compromiso ante la gestión de la calidad por parte de la alta dirección?	P	10		
¿Se ha planificado reuniones para informar acerca de los riesgos, avances de la organización o comunicar temas relacionados con la gestión de calidad?			5	
¿Se ha establecido la política y los objetivos de calidad empresariales?		10		
¿Se asegura y promueve el cumplimiento de requisitos de gestión de calidad para lograr la mejora?			5	
¿La alta dirección provee de los recursos necesarios para el desarrollo de actividades?				
<b>5.2. Política</b>				
¿Mantiene la organización una política de calidad alineada a la estructura estratégica bajo su contexto organizacional?		10		
¿Incluye la política compromisos en base a la calidad del producto?		10		
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de calidad?		10		
¿La política está direccionada a la mejora continua del SCG?		10		
¿El personal de trabajo comprende claramente la política de calidad?		10		
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>				
¿Se han asignado roles y responsabilidades de manera escrita y de forma íntegra?		10		
¿Existen reportes del desempeño de la gestión de calidad o salidas de productos conformes?			5	
¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente en la ejecución de actividades?		5		
<b>SUBTOTAL</b>		80	20	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>76,92%</b>		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>				
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades dentro del contexto organizacional?	P	10		
¿Se han evaluado los riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		10		
¿Se han implementado o planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		10		
<b>6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</b>				

¿Se han establecido por escrito objetivos de calidad alineados a la política de calidad?		5			
¿Los objetivos están direccionados al cumplimiento de requisitos y aumento de la satisfacción del cliente?		5			
¿Los objetivos son claros, medibles y disponen de metodología de actualización?	10				
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>					
¿Se lleva a cabo una planificación clara y precisa para abordar cambios?	5				
<b>SUBTOTAL</b>		45	10	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)</b>		<b>78,57%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1. Recursos</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>	
¿Se dispone de personal calificado para la ejecución de actividades y el manejo del clima laboral?	H	10			
¿La organización cuenta con áreas de trabajo confortables y equipo tecnológico en buen estado?			5		
<b>7.2. Competencia</b>					
¿El personal de la empresa cuenta con la formación y experiencia necesaria para el desarrollo de sus labores?				5	
¿Se han emprendido o planificado acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?				5	
¿Existen evidencias documentadas de la competencia del personal de trabajo?				5	
<b>7.3. Toma de conciencia</b>					
¿El personal de trabajo comprende claramente cuál es la política y objetivos de calidad?			10		
¿El personal de trabajo comprende la necesidad de aplicar requisitos y las consecuencias que trae consigo el incumplimiento de los mismos?			10		
<b>7.4. Comunicación</b>					
¿Se dispone de un programa de comunicaciones internas y externas donde se designen temas, fechas, personal implicado?				5	
<b>7.5. Información documentada</b>					
¿Se ha identificado la documentación requerida para la ejecución de cada proceso?			10		
¿La documentación que se maneja en cada proceso es clara y apropiada?			10		
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		10			
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?		10			

¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?			5	
<b>SUBTOTAL</b>		70	30	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>76,92%</b>		
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1. Planificación y control operacional</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿Se han determinado los requisitos que deben cumplir los productos?	H			0
¿Se han establecido criterios y recursos necesarios para la obtención de un producto conforme?		10		
¿Se realizan actividades de planificación y control de procesos para la obtención de productos conformes?		10		
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios</b>				
¿Se han manejado estrategias de comunicación informativas, accesibles y retroalimentativas para el cliente?		10		
¿Se mantiene registros que avalen los términos y condiciones acordados con el cliente?		10		
¿Se conservan información pertinente a los requisitos del producto y se comunican posibles cambios al cliente?		10		
<b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>				
¿Existe un plan de diseño y desarrollo de productos en el cual se definan etapas y duración del mismo bajo ciertos estándares?				0
¿Se ha previsto revisiones, validaciones o mejoras de diseño de productos?				0
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>				
¿Se han establecido estrategias para procedimientos de evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de proveedores externos?		10		
¿Los productos, procesos y servicios obtenidos por proveedores externos siguen un proceso de verificación del cumplimiento de requisitos?		10		
<b>8.5. Producción y provisión del servicio</b>				
¿Se ha proporcionado información documentada a cerca de actividades de control de la producción y provisión del servicio?		10		
¿La organización dispone de medios apropiados para la identificación de salidas y asegurar la conformidad del producto?			5	
¿Se mantiene confidencialidad con información relacionada a los clientes y proveedores externos?		10		
¿Los productos se conservan en espacios ordenados y seguros?			5	
¿Se maneja un control adecuado de cambios para lograr resultados conformes de la productividad?	10			
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios</b>				

¿Se han establecido actividades de trazabilidad y control en la conformidad de productos antes de ser entregados al cliente?		10			
<b>8.7. Control de salidas no conformes</b>					
¿Se han establecido estrategias para el control de productos no conformes?		10			
<b>SUBTOTAL</b>		120	10	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>76,47%</b>			
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>	
¿La organización aplica métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de procesos?	V	10			
¿Se perciben y analizan las necesidades y expectativas del cliente de forma continua?		10			
<b>9.2. Auditoría interna</b>					
¿Existen programas donde se planifique auditorías internas?		10			
¿La planificación de auditoría interna está enfocada en el cumplimiento de los requisitos aplicables?		10			
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		10			
¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?		10			
<b>9.3. Revisión por la dirección</b>					
¿La dirección se encarga de revisar datos de entrada para controlar la eficacia de la gestión de la calidad?				5	
¿La dirección ha tratado todas las salidas para considerarlas en la toma de decisiones?				5	
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?		10			
<b>SUBTOTAL</b>		70	10	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>88,89%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1. Generalidades</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>	
¿La organización planifica acciones en base a expectativas y requisitos para la mejora de su desempeño y aumentar la satisfacción del cliente?	A	10			
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?		10			

<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>			
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades?	10		
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		5	
¿Se conserva información acerca de las no conformidades suscitadas en la empresa?	10		
<b>10.3. Mejora continua</b>			
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua?		5	
<b>SUBTOTAL</b>	40	10	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	<b>83,33%</b>		

## Anexo 2

## Fichas de caracterización Bello Hogar

		<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		<b>CÓDIGO:</b>	GE.PE	
				<b>VERSIÓN:</b>	1	
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero	
				<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Gerente General		
			<b>PARTICIPANTES:</b>	Junta Directiva, Gerente General, Secretaria, Personal Administrativo		
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar la administración de recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para la producción por medio del direccionamiento estratégico y control operativo para el cumplimiento de objetivos estratégicos y metas de producción.					
<b>CONTROL</b>						
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>		
Plan Estratégico	GE.PE.01.D1	La información recolectada durante el proceso debe llevarse con discreción y confidencialidad entre la alta dirección.	GE.PE.03.R1	Nómina de participantes de reunión		
Pronóstico	GE.PE.01.D2		GE.PE.05.R2	Registro de la correspondencia		
Plan Agregado de Producción (PAP)	GE.PE.01.D3		GE.PE.04.R1	Inventario de registros		
Plan Maestro de la Producción (PMP)	GE.PE.01.D4		GE.PE.04.R2	Registro de características de almacenamiento y conservación		
Plan de Requerimientos de Material (MRP)	GE.PE.01.D5		GE.PE.05.R1	Inventario de documentos		
Orden de fabricación	GE.PE.01.D6		GE.PE.05.R2	Registro de características de almacenamiento y conservación		
Acta de reunión	GE.PE.02.D1		GE.PE.05.R3	Registro de préstamos de documentos		
Acta de inicio de proyectos	GE.PE.02.D2		N/A	N/A		
Cronograma de reuniones	GE.PE.03.D1		N/A	N/A		
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC ISO 9004: 2018		4.2, 5.2, 5.3, 6.2, 7.1, 7.2		4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2,		
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>			
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>	
Gerente General Secretaría	Inventario	Planificar el suministro de recursos necesarios conforme a la determinación de objetivos estratégicos para lograr funcionamiento eficaz de la empresa.		P	Plan Estratégico Plan Maestro de la Producción (PMP) Plan Agregado de Producción (PAP) Plan de Requerimientos de Material (MRP)	Junta Directiva Personal Administrativo Clientes
		Definir estrategias de direccionamiento y gestión empresarial para el control de los procesos que se ejecutan en la organización.		H		
		Verificar la disponibilidad de recursos para la producción analizando resultados de forma constante.		V		
		Ejecutar cambios y mejoras en el direccionamiento estratégico y control de la producción en el caso de que se presenten inconvenientes.		A		
<b>RECURSOS</b>						
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>		
Computador, Impresora, celular		Material de oficina	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado		
<b>INDICADORES</b>						
Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos, Porcentaje de efectividad comunicativa, Tiempo promedio de búsqueda de registro, Porcentaje de documentos extraviados						
<b>RIESGOS</b>						
Confusiones en el personal de trabajo al momento de recibir información, Interrupción del negocio, Gastos innecesarios en la asignación de recursos materiales.						

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GE.GC
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Auditor Líder		
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Equipo Auditor, Junta Directiva, Gerente, Personal Administrativo, Personal Operativo		
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar, diagnosticar y analizar la ejecución de procesos con la finalidad de asegurar el cumplimiento de requisitos.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Plan de auditoría	GE.GC.01.D1	La información recolectada durante el proceso debe llevarse con discreción y confidencialidad entre los miembros de la organización.	GE.GC.02.R1	Registro de no conformidades	
Programa de auditoría	GE.GC.01.D2				
Acta de reunión de apertura y cierre	GE.GC.01.D3				
Check list de auditoría	GE.GC.01.D4				
Informe de auditoría	GE.GC.01.D5				
Informe de seguimiento	GE.GC.01.D6				
Informe de no conformidad	GE.GC.02.D1				
Ficha de indicadores	GE.GC.03.D1				
Informe de acciones correctivas/preventivas	GE.GC.03.D2				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
ISO 19011:2018		5, 6		9.1, 9.2	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Equipo Auditor	Plan de auditoría Programa de auditoría Checklist de auditoría Registro de no conformidades Ficha de indicadores	Planificar auditorías internas e inspecciones de control de calidad en los procesos llevados a cabo en la empresa designando los recursos, tiempo y equipos para la ejecución de auditoría.	P	Informe de auditoría Informe de seguimiento Informe de no conformidad Informe de acciones correctivas/preventivas	Junta Directiva Gerente General Personal operativo Personal administrativo Clientes
		Evaluar y controlar el desarrollo de actividades y la conformidad de materiales o productos dentro de un marco integral de supervisión basada en la calidad y mejora.	H		
		Analizar los indicadores de gestión de calidad corroborando que los datos se encuentren establecidos dentro de rangos óptimos.	V		
		Ejecutar planes de acción frente a no conformidades para lograr la mejora continua	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora		Material de oficina	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Porcentaje de auditorías realizadas, Porcentaje de productos no conformes, Porcentaje de acciones correctivas/preventivas realizadas					
<b>RIESGOS</b>					
Mala imagen corporativa.					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GE.GTH
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Técnico en Talento Humano	
			<b>PARTICIPANTES:</b>	Técnico en Talento Humano, Gerente General, Candidatos	
<b>OBJETIVO:</b>	Seleccionar al personal adecuado para el desarrollo de actividades solicitadas por la organización y fomentar el buen ambiente laboral				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Solicitud de personal	GE.GTH.01.D1	La información de las hojas de vida receptadas debe ser verificada.	N/A	N/A	
Perfil de puestos	GE.GTH.01.D2				
Hoja de vida	GE.GTH.01.D3				
Contrato laboral	GE.GTH.01.D4				
Rol de pagos	GE.GTH.01.D5				
Acta de entrega de cargos	GE.GTH.01.D6				
Solicitud de capacitación	GE.GTH.02.D1				
Programa de capacitación	GE.GTH.02.D2				
Nómina de participantes de capacitación	GE.GTH.02.R1				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		9.2, 10.4	7.1, 7.2, 7.3		
<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Técnico en Talento Humano Gerente General Candidatos	Solicitud de personal Perfil de puestos Hojas de vida	Planificar el suministro y administración de personal de trabajo competitivo requerido para el desarrollo de actividades en torno a los objetivos y metas organizacionales.	P	Contrato Laboral Rol de pagos Acta de entrega de cargos	Junta Directiva Personal operativo Personal administrativo
		Desarrollo de actividades de reclutamiento, evaluación, selección, contratación, despidos, pagos salariales, capacitaciones e inducciones contribuyendo al desarrollo de destrezas y habilidades del personal de trabajo.	H		
		Revisar y analizar indicadores de gestión de talento humano con el fin de conocer la situación individual del personal de trabajo y modificar movimientos futuros.	V		
		Realizar capacitaciones individuales con el personal que presente resultados por debajo de la meta	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora, Celular		Material de oficina	Oficina de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Tiempo medio de contratación, Tasa de absentismo laboral, Porcentaje de cumplimiento en capacitaciones					
<b>RIESGOS</b>					
Bajo desempeño laboral, Distorsión en el clima laboral					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.ADQ
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA PROCESO: ADQUISICIONES</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Gerente General	
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Secretaria, Gerente General, Personal Operativo, Personal Administrativo	
<b>OBJETIVO:</b>	Suministrar los bienes y servicios según las especificaciones para la fabricación de productos				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Contrato de suministro	GO.ADQ.01.D1	N/A	GO.ADQ.01.R1	Registro de evaluación de proveedor	
Orden de compra	GO.ADQ.01.D2				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		9.6, 10.2		8.4, 8.5	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Secretaria	Plan de Requerimientos de Material (MRP)	Planificar el suministro de recursos materiales para la ejecución de actividades de producción definiendo criterios de selección de proveedores	P	Contrato de suministro Orden de compra Registro de evaluación de proveedor	Gerente General Junta Directiva Personal administrativo
		Evaluar las cotizaciones, seleccionar y contratar proveedores fiables	H		
		Verificar la eficacia y competitividad de la cartera de proveedores	V		
		Realizar acciones correctivas frente a problemas adversos.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora, Celular		Material de oficina	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Tiempo medio de retraso en entrega de pedido, Porcentaje de pedidos con calidad concertada					
<b>RIESGOS</b>					
Corrupción o falta de responsabilidad por parte de los proveedores					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.FAB
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA PROCESO: FABRICACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Jefe de operaciones		
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente General, Personal Operativo, Auditor, Proveedores		
<b>OBJETIVO:</b>	Transformar materias primas en productos con valor agregado de acuerdo a los requisitos de calidad establecidos por el cliente y normativas vigentes				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Registro de recepción de pedido	GO.FAB.01.D1	Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo	GO.LT.01.R1	Registro de inventario	
Orden de fabricación	GE.PE.01.D1				
Ficha técnica de diseño	GO.FAB.02.D2				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
NTC 4641		2.2, 3.1, 3.2		8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	
NTC 1440		3			
ISO 18100:2017		5, 6			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Adquisiciones	Materias primas Orden de fabricación Ficha técnica de diseño	Planificar el cumplimiento de las órdenes de producción de acuerdo a especificaciones de calidad.	P	Registro de recepción de pedido Productos terminados	Logística y transporte
		Transformar materia prima por medio de r actividades de medición, corte, tallado, cosido de cojines, montaje, tapizado, colocación de accesorios, embalaje, almacenaje y transporte de productos de acuerdo al diseño y orden de producción establecidos.	H		
		Verificar el cumplimiento de parámetros de calidad predispuestos.	V		
		Ejecutar acciones de corrección y mejora en el caso de materiales o productos no conformes.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Acolilladora, sierra de mano, atomilladora, grapadora, compresor, tornero, lijadora, pulidora, ruteadora, caladora, cepillo eléctrico, taladro, esqueletera, pistola de pintar		Tablones, telas, accesorios, vidrio, espuma, poli cuero, pintura	Áreas de producción de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Tiempo de actualización de inventario					
<b>RIESGOS</b>					
Incumplimiento de la orden de producción, Demoras en la producción					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.LT	
				<b>VERSIÓN:</b>	1	
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero	
				<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA PROCESO: LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Operador logístico		
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Personal operativo, Auditor, Gerente General, Cliente		
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener el buen estado los materiales de la organización y asegurar la entrega de los productos al cliente.					
<b>CONTROL</b>						
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>		
N/A	N/A	N/A	GO.LT.01.R1	Registro de inventario		
			GO.LT.02.R1	Registro de entrega		
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>			
GTC - ISO 9004:2018		8.4		8.5, 8.6, 8.7		
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>			
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>	
Proceso de Fabricación	Productos terminados	Planificar la trayectoria de almacenamiento y distribución de los lotes de producción de acuerdo a las órdenes de traslado de productos.		P	Registro de inventario Registro de entrega Productos almacenados Productos despachados	Clientes Proceso de Ventas
		Controlar operaciones de etiquetado, embalaje, almacenaje, carga, descarga, transporte e instalación de productos bajo parámetros de eficiencia.		H		
		Verificar el correcto almacenamiento y entrega optima del producto final en manos del cliente.		V		
		Realizar acciones de mejora frente a problemas adversos.		A		
<b>RECURSOS</b>						
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>		
Computadora, celular, vehículo de transporte		Cartón, plástico y cinta de embalaje	Bodega y almacén de Bello Hogar	Presupuesto asignado		
<b>INDICADORES</b>						
Índice de rotación de inventarios, Porcentaje de entregas a tiempo						
<b>RIESGOS</b>						
Retrasos en la entrega de productos						

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.VEN
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA PROCESO: FABRICACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Vendedor		
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Vendedor, Auditor, Cliente, Operador Logístico		
<b>OBJETIVO:</b>	Ofrecer bienes y servicios de calidad al cliente con el fin de satisfacer necesidades de consumo y generar utilidades para la organización.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A	Mantener un ambiente de respeto y cordialidad con el cliente y compañeros de trabajo	GO.LT.01.R1	Registro de inventario	
			GO.VEN.02.R1	Factura de venta	
			GO.VEN.02.R2	Reporte de quejas y reclamos	
			GO.VEN.02.R3	Reporte de ventas	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		7.2, 7.4	7.2, 7.4, 9.1		
Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor		Art.3			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Proceso de logística y transporte	Reporte de quejas y reclamos Productos exhibidos Atención al usuario	Planificar y organizar la comercialización de productos en espacios físicos y entornos virtuales.	P	Registro de inventario Factura de venta Reporte de ventas Utilidades Fidelidad de la cartera de clientes	Cliente Junta Directiva
		Ofrecer productos e información al usuario bajo parámetros de atención al usuario y mantener el registro y control de inventarios de los productos.	H		
		Analizar los indicadores de gestión verificando que se encuentren dentro de los límites establecidos.	V		
		Tomar medidas frente a quejas, reclamos por parte de los usuarios o fallos en el control de inventarios.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora		Material de oficina, posters	Sala de exhibición de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de adquisición de clientes, Índice de respuesta a quejas y/o sugerencias					
<b>RIESGOS</b>					
Aumento de la competencia					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.PUB
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO PROCESO: PUBLICIDAD</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Publicista	
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Publicista, Gerente General, Auditor	
<b>OBJETIVO:</b>	Hacer conocer productos a clientes y usuarios por medio del manejo de entornos virtuales o físicos publicitarios para la comercialización de estos.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Catálogo digital	GA.PUB.01.D1	N/A	N/A	N/A	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		8.4, 9.1, 9.4		5.1, 8.2, 9.1	
<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Proceso de fabricación	Registro de inventario Fichas técnicas de diseño Estadísticas de la página web oficial	Planear el anuncio y divulgación del negocio enfocándose en el diseño y calidad del producto en venta	P	Catálogo digital Publicaciones en redes sociales	Clientes Usuarios
		Promocionar productos por medio de publicaciones en redes sociales y demás medios de comunicación	H		
		Verificar el nivel de alcance y acogida de los productos ofrecidos.	V		
		Recurrir a la ejecución de planes de marketing y publicidad para la corrección y mejora en los procesos.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora		Material de oficina, posters	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Costo de inversión en Facebook por unidad de producto, Costo de inversión en programas de radio por unidad de producto					
<b>RIESGOS</b>					
Falta de credibilidad ante los clientes					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.CON
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO PROCESO: CONTABILIDAD</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Contador	
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Contador, Junta Directiva, Auditor	
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener un registro actualizado sobre el flujo financiero de la organización con la finalidad de identificar la viabilidad del negocio				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Hoja de costos	GA.CON.01.D1	N/A	N/A	N/A	
Flujo de caja	GA.CON.01.D2				
Rol de pagos	GA.CON.01.D3				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		8.3, 8.4		9.1, 9.3	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la organización	Cuentas por pagar Registro de inventario Reporte de ventas	Planificar el control financiero de la compañía y proyectar movimientos a largo plazo.	P	Hoja de costos Flujo de caja Rol de pagos	Gerente General Junta Directiva
		Determinar el valor de las ganancias y pérdidas en la empresa, precios del producto en el mercado y gestionar el margen de utilidad.	H		
		Supervisar el flujo de caja para el reconocimiento de posibles pérdidas económicas.	V		
		Tomar medidas frente a problemas adversos.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, Impresora		Material de oficina	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Porcentaje de exactitud de los pagos					
<b>RIESGOS</b>					
Faltantes en productos de inventario, Sanciones o cierre del local					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.MAN
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO PROCESO: MANTENIMIENTO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Técnico en mantenimiento	
			<b>PARTICIPANTES:</b>	Técnico en mantenimiento, Auditor	
<b>OBJETIVO:</b>	Mitigar o evitar posibles fallos o daños en la maquinaria, equipos e instalaciones de la organización por medio de la ejecución de actividades de revisión y tratamiento técnico de estos				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
Cronograma de mantenimiento	GA.MAN.01.D1	N/A	N/A	N/A	
Fichas técnicas de la maquinaria	GA.MAN.02.D2				
Reporte de mantenimiento	GA.MAN.01.D3				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
GTC - ISO 9004:2018		9.4, 9.5		7.1	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la organización	Fichas técnicas de la maquinaria Manuales de maquinaria Máquinas, equipos, instalaciones en mal estado	Planificar la prevención y corrección de fallos en el funcionamiento de maquinaria y equipos.	P	Cronograma de mantenimiento Reporte de mantenimiento Máquinas, equipos, instalaciones reparadas	Toda la organización
		Ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo por medio de la revisión periódica y controlada o la reparación de maquinaria y equipos.	H		
		Verificar el funcionamiento adecuado de máquinas y equipos.	V		
		Reprogramar actividades correctivas frente a posibles fallas técnicas.	A		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, detector de voltaje, multímetro		Destornilladores, pinzas de presión, silicón multiusos, cepillos	Instalaciones de Bello Hogar	Presupuesto asignado	
<b>INDICADORES</b>					
Porcentaje de mantenimiento planificado, Tiempo medio de reparación de maquinas					
<b>RIESGOS</b>					
Fallos y deterioro de la maquinaria y equipos.					

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.SSO		
				<b>VERSIÓN:</b>	1		
				<b>ELABORADO POR:</b>	Evelyn Guerrero		
				<b>REVISADO POR:</b>			
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO PROCESO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Técnico en SSO			
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Técnico en SSO, Auditor, Personal Operativo, Personal Administrativo			
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar, analizar y controlar los riesgos laborales de manera preventiva o correctiva con la finalidad de establecer condiciones dignas de trabajo para los miembros de la organización						
<b>CONTROL</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>			
Plan anual de SSO	GA.SSO.01.D1		GA.SSSO.01.R1	Registro de entrega de EPP's			
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>				
GTC - ISO 9004:2018		4.2, 5.3, 8.2, 8.4		5.1, 6.1, 9.1			
NTC ISO 31000		4.2, 4.3, 4.4, 4.5					
NTC ISO 45001		5.1, 5.2, 7.4, 7.5, 9.1					
<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>			
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>		
Toda la organización	Indicadores de SSO Personal de la organización			Planificar la medición, evaluación y control de riesgos que se pueden presentar en la organización.	P	Plan anual de SSO Registro de entrega de EPP's Personal capacitado en SSO	Toda la organización
				Medir, evaluar, controlar riesgos, hacer seguimiento y entrega de dotación individual de seguridad.	H		
				Supervisar el uso de EPP's y el cumplimiento de la política de SSO en la empresa.	V		
		Realizar acciones de mejora frente a casos adversos	A				
<b>RECURSOS</b>							
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>			
Computador, Impresora		Material de oficina, mascarilla para polvos, guantes de cuero, visores, tapones auditivos, botas punta de acero, ropa de trabajo	Oficina	Presupuesto asignado			
<b>INDICADORES</b>							
Tasa de accidentes laborales							
<b>RIESGOS</b>							
Ambientes de trabajo poco seguros, Generación de enfermedades pulmonares e irritaciones oculares							

## Anexo 3

## Perfiles de puestos de Bello Hogar

<b>Descripción</b>			<b>COD: GE.GT.01. D2</b>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Denominación:</b>		Gerente general
	<b>Departamento/Área:</b>		Gerencia
	<b>Tipo de Proceso:</b>		Estratégico
<b>Jornada laboral:</b>		Diurna	
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>		
	Planificar, controlar y dirigir el horizonte de la organización por el camino del éxito y sostenibilidad por medio del establecimiento de políticas y directrices estratégicas.		
	<b>Funciones</b>		
	Representar legalmente la empresa.		
	Asegurar el cumplimiento de las políticas empresariales.		
	Suministrar la asignación de los recursos necesarios a corto, mediano y largo plazo.		
	Desarrollar estrategias rentables y sostenibles de expansión de mercado.		
Supervisar la ejecución de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.			
Analizar y aprobar proyectos de inversión.			
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato o Superior
		Título Requerido	Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Ingeniero Comercial o afines.
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	2 años en adelante.
		Área	Dirección, presidencia, gerencia general.
	<b>Competencias</b>		
	<b>Competencias técnicas</b>		<b>Competencias conductuales</b>
	Identificación de problemas		Trabajo en equipo
	Pensamiento estratégico		Flexibilidad
	Planificación y Gestión		Iniciativa
	Expresión oral		Orientación a los resultados
	<b>Habilidades y Destrezas</b>		<b>Conocimientos</b>
Liderazgo		Manejo de herramientas de Office	
Gestión de conflictos		Manejo de idiomas (inglés avanzado)	
Delegación de responsabilidades		Control estratégico y operacional	

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD:</b> GE.GT.01. D2	
					<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Denominación:</b>			Secretaria		
	<b>Departamento/Área:</b>			Gerencia		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			Estratégico		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Prestar soporte a la dirección para el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos y de calidad en base a normativas legales.					
	<b>Funciones</b>					
	Recepción, registro, control, almacenamiento y conservación de documentos					
	Planificación y control de agenda de la alta dirección					
	Atención y soporte al público					
	Redacción de informes, oficios y/o solicitudes					
	Registro de reuniones					
Cotización de bienes y servicios						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato o Superior			
		Título Requerido	Licenciada en contabilidad y auditoría o afines			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	Seis meses en adelante.			
		Área	Secretaría			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Orientación / Asesoramiento			Orientación al servicio		
	Planificación y Gestión			Construcción de relaciones		
	Organización de la información			Aprendizaje continuo		
	Comprensión oral					
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
	Digitación de documentos			Manejo de herramientas de Office		
Fluidez en la comunicación			Manejo de idiomas (inglés intermedio)			
			Gestión documental			

	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD:</b> GE.GT.01. D2
			<b>VERSIÓN:</b> 01
<b>Denominación:</b>	Jefe de Operaciones		
<b>Departamento/Área:</b>	Producción		
<b>Tipo de Proceso:</b>	Operativo		
<b>Jornada laboral:</b>	Diurna		
<b>Objetivo</b>			
Controlar la capacidad de producción con el fin de cumplir las exigencias de la demanda por medio de la elaboración de productos conformes a los lineamientos de calidad.			
<b>Funciones</b>			
Supervisar el cumplimiento de actividades operativas de fabricación de muebles			
Verificar la calidad de las materias primas			
Controlar la salida de productos finales			
Coordinar la distribución de cargas de trabajo entre los operarios			
Verificar la disponibilidad de materiales			
Planificar operaciones de corte, montaje, tapizado, pulido y acabado.			
Generar reportes de productos no conformes			
<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato o Superior	
	Título Requerido	Ingeniero industrial o afines	
<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	1 año en adelante	
	Área	Producción	
<b>Competencias</b>			
<b>Competencias técnicas</b>		<b>Competencias conductuales</b>	
Orientación/Asesoramiento		Trabajo en equipo	
Planificación y Gestión		Orientación de servicio	
Manejo de Recursos Materiales		Orientación a los resultados	
Monitoreo y Control		Flexibilidad	
Instrucción		Iniciativa	
Operación y Control			
Selección de equipos			
<b>Habilidades y Destrezas</b>		<b>Conocimientos</b>	
Compromiso		Manejo de herramientas de Office	
Proactividad		Control de calidad	
Coordinación con los demás		Carpintería	
Organización		Logística	

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD: GE.GT.01.D2</b>	
					<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>Denominación:</b>			Operario		
	<b>Departamento/Área:</b>			Producción		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			Operativo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Fabricar muebles de madera de acuerdo a las especificaciones establecidas previamente por la Dirección					
	<b>Funciones</b>					
	Cortar piezas de madera según los formatos de diseño					
	Grapar o unir piezas para el conformado de la estructura o esqueleto de muebles					
	Forrar la estructura de muebles con espuma					
	Realizar operaciones de acabado como barnizado, calado, lijado					
	Comunicar a tiempo fallos en las herramientas o maquinaria					
Mantener limpio y organizado el puesto de trabajo						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Primaria o Bachillerato			
		Título Requerido	Carpintero			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante			
		Área	Producción			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Identificación de problemas			Trabajo en equipo		
	Operación y Control			Orientación al servicio		
	Comprensión Oral			Flexibilidad		
	Detección de averías			Conocimiento del entorno organizacional		
	Instrucción			Iniciativa		
				Aprendizaje continuo		
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
	Compromiso			Manejo de herramientas de Office		
	Proactividad			Carpintería		
Coordinación con los demás			Logística			
Organización						

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD: GE.GT.01. D2</b>	
					<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>Denominación:</b>			Operador logístico		
	<b>Departamento/Área:</b>			Producción		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			Operativo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Mantener y preservar las características físicas de los productos finales en las instalaciones asignadas.					
	<b>Funciones</b>					
	Colocar embalaje alrededor de los muebles					
	Etiquetar los productos de acuerdo al lote de producción					
	Trasladar productos de un lugar a otro de forma organizada					
	Llevar el control y manejo de inventarios de los productos de bodega					
	Revisar el estado de los productos					
Reportar daños en el producto						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Primaria o Bachillerato			
		Título Requerido	Técnico/ Tecnólogo en logística y transporte o afines			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante			
		Área	Bodega			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Identificación de problemas			Trabajo en equipo		
	Operación y Control			Orientación al servicio		
	Comprensión Oral			Flexibilidad		
	Detección de averías			Conocimiento del entorno organizacional		
	Instrucción			Iniciativa		
				Aprendizaje continuo		
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
	Responsabilidad			Manejo de herramientas de Office		
	Proactividad			Control de inventarios		
Coordinación con los demás			Logística			
Organización						

<b>Descripción</b>			<b>COD: GE.GT.01. D2</b>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Denominación:</b>		Vendedor
	<b>Departamento/Área:</b>		Comercial
	<b>Tipo de Proceso:</b>		Operativo
<b>Jornada laboral:</b>		Diurna	
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>		
	Captar el mayor número de clientes satisfechos mediante la asesoría adecuada para la compra de muebles.		
	<b>Funciones</b>		
	Identificar los atributos del producto		
	Prestar asesoría y acompañamiento a los usuarios		
	Actualizar las salas de exhibición conforme a las tendencias del mercado		
	Facturar la venta de productos		
	Llevar la cuenta de los productos en exhibición y bodega		
Mantener limpio y organizado el puesto de trabajo			
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Primaria o Bachillerato
		Título Requerido	Técnico/Tecnólogo en atención al cliente o afines
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante
		Área	Ventas
	<b>Competencias</b>		
	<b>Competencias técnicas</b>		<b>Competencias conductuales</b>
	Generación de ideas		Trabajo en equipo
	Pensamiento conceptual		Orientación al servicio
	Organización de la información		Construcción de relaciones
	Pensamiento crítico		Conocimiento del entorno organizacional
	Percepción de sistemas y el entorno		Iniciativa
	Comprensión oral		Aprendizaje continuo
	Expresión oral		Orientación a resultados
	<b>Habilidades y Destrezas</b>		<b>Conocimientos</b>
	Autodisciplina		Manejo de herramientas de Office
Optimismo		Control de inventarios	
Presencia		Ventas	
Organización		Exhibición	

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD:</b> GE.GT.01.D2	
					<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Denominación:</b>			Diseñador gráfico		
	<b>Departamento/Área:</b>			Comercial		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			De apoyo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Extender la cartera de clientes mediante la ejecución de campañas publicitarias					
	<b>Funciones</b>					
	Realizar análisis y estudios de mercado para identificar las necesidades de los clientes					
	Manejar herramientas informáticas para la creación de diseños de campañas publicitarias					
	Publicar novedades y la disponibilidad de productos en redes sociales					
	Elaborar anuncios publicitarios y posters para la exhibición de productos					
	Revisar y analizar los resultados estadísticos de las redes oficiales					
Hacer encuestas para la mejora del servicio y productos prestados						
Dar respuesta ante inquietudes del público y reportar posibles quejas o reclamos						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato			
		Título Requerido	Técnico/Tecnólogo en diseño gráfico, Diseñador gráfico, Publicista			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante			
		Área	Publicidad			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Generación de ideas			Trabajo en equipo		
	Pensamiento conceptual			Orientación al servicio		
	Orientación/Asesoramiento			Construcción de relaciones		
	Pensamiento crítico			Conocimiento del entorno organizacional		
	Percepción de sistemas y el entorno			Iniciativa		
	Habilidad analítica			Aprendizaje continuo		
	Planificación y Control			Orientación a resultados		
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
	Optimismo			Manejo de herramientas de Office		
Creatividad			Dominio de herramientas publicitarias			
Innovación			Branding			
			Tipografía			

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD:</b> GE.GT.01.D2	
					<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Denominación:</b>			Contador		
	<b>Departamento/Área:</b>			Administrativa		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			De apoyo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Llevar el control de las cuestiones financieras de la empresa					
	<b>Funciones</b>					
	Proporcionar soporte financiero					
	Elaborar informes financieros					
	Calcular el flujo de caja mensual					
	Realizar el pago de impuesto					
	Verificar la disponibilidad de recursos disponibles					
Analizar y reportar los ingresos y egresos mensuales						
Calcular y actualizar el precio de los productos						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Primaria o Bachillerato			
		Título Requerido	Contador, Administrador o afines			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante			
		Área	Contaduría			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Pensamiento estratégico			Trabajo en equipo		
	Planificación y Control			Orientación a los resultados		
	Manejo de Recursos Materiales			Conocimiento del entorno organizacional		
	Pensamiento analítico			Aprendizaje continuo		
	Identificación de problemas					
	Manejo de recursos financieros					
	Destreza matemática					
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
Motivación para el trabajo honesto			Manejo de herramientas financieras			
Autodisciplina			Manejo de inventarios financieros			
Asertividad						

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD: GE.GT.01.D2</b>	
					<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>Denominación:</b>			Técnico en SSO		
	<b>Departamento/Área:</b>			Administrativa		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			De apoyo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Tratar, erradicar, prevenir los niveles de riesgo ocasionados en el ambiente laboral					
	<b>Funciones</b>					
	Realizar inspecciones de seguridad en cada una de las áreas de trabajo					
	Capacitar al personal de trabajo en temas de seguridad y salud en el trabajo					
	Verificar el uso de EPP's					
	Elaboración de planes anuales de Seguridad y Salud Ocupacional					
	Evaluar y analizar los riesgos ocasionados en la organización					
Presentar reportes e indicadores a la alta dirección sobre problemas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato			
		Título Requerido	Técnico/Tecnólogo en SSO, Ingeniero industrial			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	1 año en adelante			
		Área	Seguridad y Salud Ocupacional			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Generación de ideas			Trabajo en equipo		
	Pensamiento conceptual			Orientación al servicio		
	Organización de la información			Orientación a resultados		
	Pensamiento crítico			Conocimiento del entorno organizacional		
	Percepción de sistemas y el entorno			Iniciativa		
	Comprensión oral			Aprendizaje continuo		
	Expresión oral					
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
Liderazgo			Manejo de herramientas de Office			
Anticipación			Análisis y evaluación de riesgos			
Capacidad para interpretar indicadores						

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD: GE.GT.01. D2</b>	
					<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>Denominación:</b>			Técnico en mantenimiento		
	<b>Departamento/Área:</b>			Producción		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			De apoyo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Mantener en buen estado las maquinas, herramientas y equipos de trabajo con el fin de facilitar el desempeño laboral					
	<b>Funciones</b>					
	Calibrar las máquinas antes de su uso en el área de producción					
	Programar mantenimientos periódicos de prevención de daños					
	Reparar máquinas, equipos y/o herramientas en mal estado					
	Realizar actividades de limpieza de equipos de trabajo					
	Arreglar las instalaciones					
Diagnosticar de manera temprana posibles daños o fallas en la maquinaria						
Arreglar o reparar averías o fugas						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Bachillerato			
		Título Requerido	Técnico/Tecnólogo en mantenimiento o afines			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	6 meses en adelante			
		Área	Producción			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Comprobación			Trabajo en equipo		
	Instalación			Orientación al servicio		
	Detección de averías			Orientación a los resultados		
	Mantenimiento de equipos			Conocimiento del entorno organizacional		
	Instrucción			Aprendizaje continuo		
	Planificación y Control					
	Identificación de problemas					
	Monitoreo y Control					
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
Organización			Manejo de herramientas de Office			
Lectura rápida de manuales			Funcionamiento de máquinas industriales para elaboración de muebles			
Detección						

<b>Descripción</b>			<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		<b>COD:</b> GE.GT.01. D2	
					<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Denominación:</b>			Técnico en talento humano		
	<b>Departamento/Área:</b>			Administración		
	<b>Tipo de Proceso:</b>			De apoyo		
<b>Jornada laboral:</b>			Diurna			
<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>					
	Proporcionar del personal de trabajo adecuado para el desarrollo de actividades asegurando el desempeño y estabilidad en los puestos de trabajo					
	<b>Funciones</b>					
	Diseñar los puestos de trabajo					
	Publicar ofertas de empleo en diferentes medios de comunicación					
	Reclutar personal capacitado					
	Entrevistar a los candidatos					
	Seleccionar personal requerido					
	Asignar salarios de trabajo					
Brindar y solicitar inducciones y/o capacitaciones al personal						
Generar reportes, certificados de capacitación, permisos laborales						
<b>Requerimientos</b>	<b>Formación</b>	Nivel de Educación	Primaria o Bachillerato			
		Título Requerido	Técnico/Tecnólogo en talento humano o selección de personal, Psicólogo industrial o afines			
	<b>Experiencia Laboral</b>	Tiempo	1 año en adelante			
		Área	Talento humano			
	<b>Competencias</b>					
	<b>Competencias técnicas</b>			<b>Competencias conductuales</b>		
	Desarrollo estratégico del talento humano			Trabajo en equipo		
	Orientación			Orientación al servicio		
	Pensamiento estratégico			Construcción de relaciones		
	Monitoreo y Control			Orientación a los resultados		
	Recopilación de la información			Flexibilidad		
	Comprensión oral			Aprendizaje continuo		
	<b>Habilidades y Destrezas</b>			<b>Conocimientos</b>		
Optimismo			Manejo de herramientas de Office			
Proactividad			Conocimientos básicos			
Adaptación del cambio						

## Anexo 4

Manual de procedimientos de Bello Hogar

# BELLO HOGAR MUEBLES



## MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS ISO 9001:2015

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

## Índice

Introducción .....	4
1. Alcance .....	5
2. Referencias Normativas .....	5
3. Términos y definiciones.....	5
4. Descripción de procedimientos.....	6
GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	7
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	8
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	22
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .....	29
CONTROL DE REGISTROS .....	35
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	41
AUDITORÍA INTERNA.....	48
CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.....	60
ACCIONES CORRECTIVAS.....	67
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.....	75
CAPACITACIÓN.....	86
GESTIÓN OPERATIVA.....	94
CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES .....	95
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA .....	104
CORTE .....	110

ENSAMBLAJE.....	117
ACABADO.....	121
EMBALAJE Y ALMACENAJE .....	125
ENTREGA E INSTALACIÓN.....	130
EXHIBICIÓN .....	135
ATENCIÓN AL USUARIO .....	139
GESTIÓN DE APOYO .....	144
DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS .....	145
FINANZAS.....	149
MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	159
MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	166
INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO.....	170

## Introducción

Bello Hogar es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles que tuvo auge en ventas a partir de la declaración mundial de COVID-19 ocasionada el 11 de marzo de 2020. Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU), la organización en estudio se encuentra clasificada dentro de la sección C, división 31, clase 3100, designada para industrias manufactureras dedicadas a la fabricación de muebles de todo tipo, de cualquier material, excepto piedra, hormigón o cerámica, destinadas para cualquier lugar y diversos usos (DANE, 2020).

La empresa Bello Hogar se ve en la necesidad de mantenerse en un nivel estable en el mercado, para ello importante trabajar de manera estandarizada y estar en constante cambio estableciendo acciones de mejora continuamente, por ello que se propone el diseño de un manual de procedimientos basado en la norma ISO 9001:2015, el cual permitirá a la empresa gestionar la ejecución de los procesos en sus diferentes áreas.

El presente documento para el Sistema de Gestión por Procesos tiene por objeto ser una directriz de estandarización de procesos en la cual se describen cada uno de los procedimientos específicos dentro de la organización en los cuales se mencionan aspectos normativos legales, objetivos, responsables y controles para ejecutar las actividades de forma eficiente. Su ámbito de aplicación abarca para todos los procesos que se ejecutan en Bello Hogar, siendo estos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. A su vez cabe mencionar que es importante promover la cultura organizacional por medio de la socialización del mismo hacia cada miembro de la empresa en el caso de implementar un Sistema de Gestión por, pues es parte de un desarrollo integral, en el cual se debe participar de manera conjunta con cada una de las partes interesadas.

Su elaboración está a cargo de la autora del Proyecto de Titulación denominado: “Diseño del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Bello Hogar”.

Esta se considera la primera versión del Manual y aún no se aplica la revisión y aprobación del documento, en caso de ser aprobado por la alta dirección, se encontrará de forma legible y de fácil acceso disponible como anexo del trabajo anteriormente mencionado y deberá seguir el procedimiento para el control de documentos.

El presente manual pertenece a la empresa BELLO HOGAR, por tanto, está prohibida su reproducción parcial o total sin la autorización correspondiente.

## 1. Alcance

Establecer criterios y directrices para la ejecución de los procedimientos de la empresa Bello Hogar asegurando la gestión del Sistema de Gestión de Calidad enfocada en la satisfacción del cliente en base al cumplimiento de requisitos y parámetros de calidad.

## 2. Referencias Normativas

El uso y aplicación de normas legales permiten que la empresa se posicione como una organización con altos estándares de calidad, por ello, es recomendable manejar metodologías de ejecución de procesos direccionadas al uso de las siguientes normas:

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de Gestión de la Calidad.
- GTC ISO 10013: Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- NTC ISO 31000: Gestión del Riesgo - Principios y Directrices.
- NTC ISO 45001: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- NTC 2306: Muebles - Muebles para Hogar - Camas.
- NTC 2514: Muebles – Muebles para el Hogar – Muebles y accesorios de cocina.
- NTC E-64: Muebles de Hogar – Sillas, butacas y sofás.
- NTC E-79: Espumas flexibles de poliuretano.

## 3. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, aplican los siguientes términos y definiciones

- 3.1. Competencia:** habilidad demostrada en aplicar conocimiento y destrezas para alcanzar resultados predeterminados.
- 3.2. Conformidad:** cumplir con un requerimiento.
- 3.3. Mejora Continua:** proceso para mejorar el desempeño.
- 3.4. Corrección:** opción para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.5. Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseada y prevenir su recurrencia.
- 3.6. Documento:** información y su medio de soporte, el medio puede ser papel tanto como medio magnético, o disco óptico, fotográfico o una combinación.
- 3.7. Información Documentada:** información requerida para controlar y mantener en la organización.
- 3.8. Infraestructura:** sistema de facilidades, equipos y servicios necesarios para la operación de una organización.

- 3.9. Innovación:** acto que consiste en declarar que una organización tiene que poner en efecto sus arreglos de continuidad del negocio para poder continuar haciendo entrega de sus productos o servicios.
- 3.10. Sistema de Gestión:** conjunto de elementos interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzar objetivos.
- 3.11. Medición:** proceso para determinar un valor.
- 3.12. Monitoreo:** Determinar el estado de un sistema, proceso o actividad.
- 3.13. Objetivo:** Resultado deseado, planteado por la organización.
- 3.14. Desempeño:** Resultado medible.
- 3.15. Evaluación del desempeño:** Proceso de determinar resultados medibles.
- 3.16. Política:** intenciones y dirección de una organización formalmente expresada por la alta gerencia.
- 3.17. Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman insumos en resultados.
- 3.18. Procedimiento:** manera específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3.19. Productos y Servicios:** resultados provechosos, proveídos por una organización para sus clientes, y partes interesadas.
- 3.20. Registros:** declaración de resultados alcanzados o evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.21. Requerimiento:** necesidad o expectativa que es planteada generalmente implícita u obligatoria.
- 3.22. Recursos:** todos los activos, personas, destrezas, información, tecnología como locales.
- 3.23. Riesgo:** efecto de la incertidumbre en los objetivos del Sistema de Gestión.
- 3.24. Evaluación de Riesgo:** proceso general de identificación del riesgo como análisis del riesgo y valoración del riesgo.
- 3.25. Ambiente Laboral:** conjunto de condiciones bajo las cuales se desempeña el trabajo.

#### 4. Descripción de procedimientos

A continuación, se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

# **GESTIÓN ESTRATÉGICA**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 8 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN ESTRATÉGICA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 9 de 174

### 1. Objetivo

Establecer directrices para administración de recursos materiales y tecnológicos necesarios para la producción por medio del direccionamiento estratégico y control operativo para el cumplimiento de objetivos estratégicos y metas concernientes a la producción.

### 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de planeación estratégica de la empresa Bello Hogar conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Aplica a todos los procesos de la empresa e inicia con el estudio de mercados para finalizar con el control de la producción.

### 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Gerente General

### 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

### 5. Términos y definiciones

**Análisis FODA:** es una herramienta para la identificación de aspectos internos de la empresa para determinar estrategias de mejora y aportar de esta manera a la toma de decisiones enfocada en el aprovechamiento de oportunidades.

**Plan Agregado de Producción:** es una herramienta de planificación de los recursos necesarios para la producción de artículos para satisfacer la demanda en medio plazo de tiempo.

**Plan Maestro de la Producción:** es la planificación detallada de la producción una cantidad exacta de artículos dentro de cortos periodos de tiempo.

**Plan de Requerimiento de Materiales:** se refiere al cálculo de necesidad de materiales, componentes e insumos de producción acordes a un estimado de la demanda.

**Pronóstico de la Demanda:** es un valor estimado de la cantidad de productos que se venderán en los próximos meses.

**Orden de fabricación:** es un documento guía para la fabricación de una cantidad determinada de artículos mencionando las condiciones en las que se deben producir.

### 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido.

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 10 de 174

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Investigación de mercados	Gerente General
2	Análisis de factores externos	Gerente General
3	Segmentación de clientes	Gerente General
4	Definición de variables de direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores y Objetivos)	Gerente General
5	Determinación de estrategias y metas (FODA, indicadores)	Gerente General
6	Previsión de la demanda	Gerente General
7	Cálculo del Plan Agregado de Producción (Costos de MO y Costos de Inventario)	Gerente General
8	Cálculo del Plan Maestro de Producción (Inventario final)	Gerente General
9	Cálculo de requerimientos de material (Necesidades brutas, Necesidades netas, Disponibilidad de productos)	Gerente General
10	Evaluación	Junta Directiva
11	Aprobación	Junta Directiva
12	Programación de la producción	Gerente General
13	Ejecución	Gerente General
14	Análisis de resultados	Gerente General
15	Mantener el control de la producción	Gerente General

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 11 de 174

### 8. Indicadores del procedimiento

	<b>Procedimiento</b>	Planeación estratégica	<b>COD</b>	GE.PE.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos	<b>Responsable de medición</b>	Gerente General

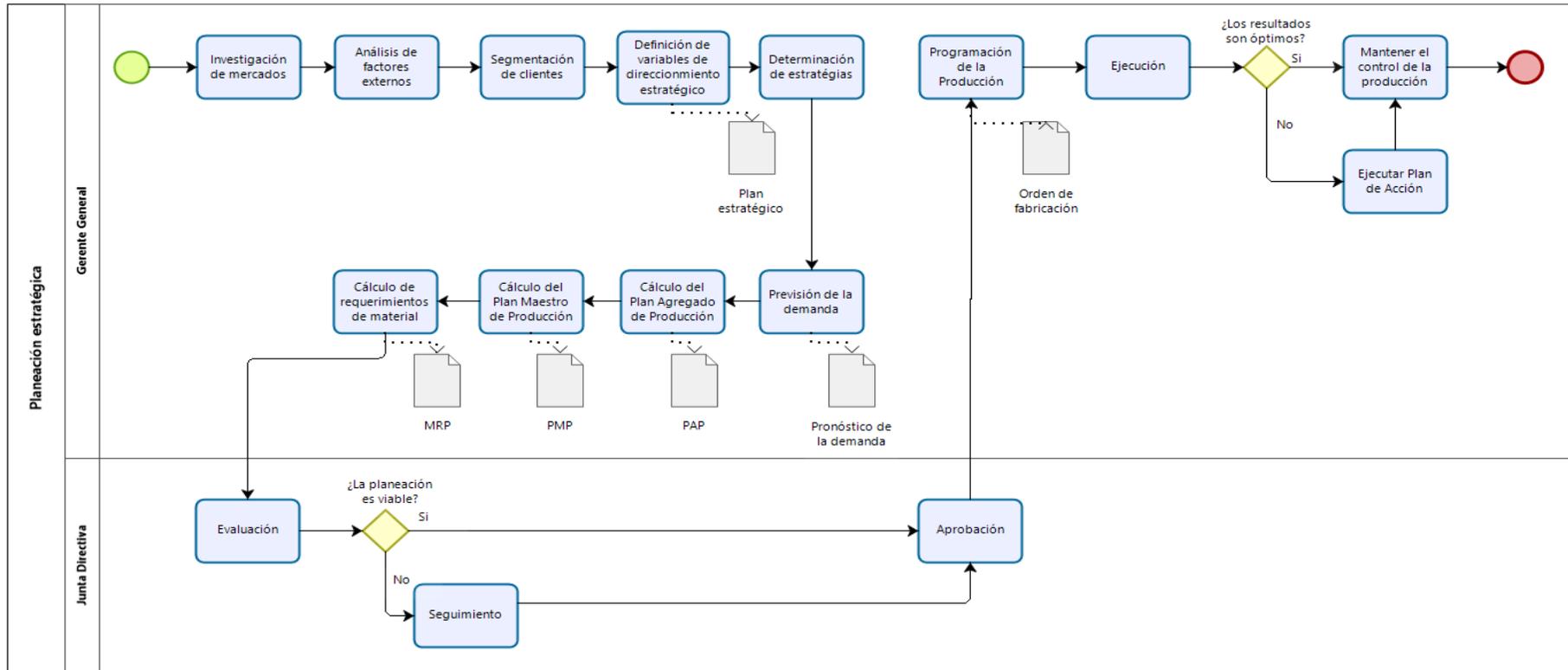
### 9. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Plan Estratégico	GE.PE.01.D1	X		X	X	Gerente General
Pronóstico	GE.PE.01.D2					Gerente General
Plan Agregado de Producción (PAP)	GE.PE.01.D3	X			X	Gerente General
Plan Maestro de la Producción (PMP)	GE.PE.01.D4	X			X	Gerente General
Plan de Requerimientos de Material (MRP)	GE.PE.01.D5	X			X	Gerente General
Orden de fabricación	GE.PE.01.D6	X		X		Gerente General

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

<b>Bello Hogar</b>	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 12 de 174

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 13 de 174

## 11. Anexos

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		COD: GE.PE.01.D1	
			VERSIÓN: 01	
<b>Misión</b>		<b>Visión</b>		
<b>Análisis FODA</b>				
<b>A. Interno</b>	<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>
	1		1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
<b>A. Externo</b>	<b>D</b>	<b>Amenazas</b>	<b>F</b>	<b>Oportunidades</b>
	1		1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 14 de 174

	5		5	
--	---	--	---	--

Estrategias FODA					
FODA	Oportunidades			Amenazas	
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias OFENSIVAS</b>			<b>Estrategias DEFENSIVAS</b>	
	1			1	
	2			2	
	3			3	
	4			4	
	5			5	
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias REORIENTACIÓN</b>			<b>Estrategias SUPERVIVENCIA</b>	
	1			1	
	2			2	
	3			3	
	4			4	
	5			5	

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 15 de 174

Objetivos estratégicos						
Unidad de Negocio XXXX		Opción estratégica:				
Objetivo estratégico	Estrategias	Indicadores seguimiento	METAS / Objetivos concretos			
			mínimo	medio	óptimo	
1						
2						
3						

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 16 de 174

	<b>PRONÓSTICO DE LA DEMANDA</b>	COD: GE.PE.01.D2
---	---------------------------------	------------------

Periodo	Muebles vendidos	Promedio móvil simple (1 periodo)	Promedio móvil simple (2 periodos)	Promedio móvil simple (3 periodos)	1 Periodo			2 Periodos			3 Periodos		
					MAE	EPROM	MSE	MAE	EPROM	MSE	MAE	EPROM	MSE
Enero													
Febrero													
Marzo													
Abril													
Mayo													
Junio													
Julio													
Agosto													
Septiembre													
Octubre													
Noviembre													
Diciembre													
Junio													

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 17 de 174

	<b>PLAN AGREGADO DE PRODUCCIÓN</b>							<b>COD:</b> GE.GC.01.D3
								<b>VERSIÓN:</b> 01
<b>Mes</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total</b>	
Días laborables								
Unidades por trabajador								
Demanda								
Trabajadores requeridos								
Trabajadores actuales								
Trabajadores contratados								
Costo trabajadores contratados								
Trabajadores despedidos								
Costo trabajadores despedidos								
Trabajadores utilizados								
Costo mano de obra								
Unidades producidas								
Inventario								
Costo de almacenar								
Horas extra								
Costo de horas extra								
Costo total								

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 18 de 174

Producción promedio por trabajador		diario
Trabajadores actuales iniciales		trabajadores
Inventario inicial		unidades
Costo diario de mano de obra		diario
Costo de contratar un trabajador		empleado
Costo de despedir un trabajador		empleado
Costo de almacenar		unidad
Costo de hora extra		hora
Horas jornada laboral		horas



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 19 de 174

			<b>PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN</b>							COD: GE.PE.01.D4	
										VERSIÓN: 01	
PRODU CTO	SUB- PRODU CTO	INVENT ARIO INICIAL	MES/SEMAN A/DIA 1	MES/SEMA NA/DIA 2	MES/SEMA NA/DIA 3	MES/SEMA NA/DIA 4	MES/SEMA NA/DIA 5	MES/SEMA NA/DIA 6	MES/SEMAN A/DIA 7	TOTAL PRODU CIDO	DEMA NDA
			CANTIDAD A PRODUCIR								
<b>TOTAL</b>											
<b>Observaciones:</b>						<b>Realizado por:</b>					
						ABCDE (Nombre y firma)					
<b>Fecha de emisión:</b>						<b>Revisado por:</b>					
<b>Fecha de revisión:</b>						ABCDE (Nombre y firma)					

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 20 de 174

	<b>PLAN DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES</b>	<b>COD:</b> GE.PE.01.D5
		<b>VERSIÓN:</b> 01

Programa maestro			
Artículo	Artículo	Cantidad MPS	Semana
			Semana 1
			Semana 2
			Semana 3
			Semana 4

Planificación de materiales									
Artículo	Cantidad para elaborar elemento padre	Lead time	Inventario disponible	Stock de seguridad	Conceptos	Periodo de tiempo			
						1	2	3	4
0	0	0	0	0	Necesidades brutas				
					Recepciones programadas				
					Disponibles	0	0	0	0
					Necesidades netas	0	0	0	0
					Recepción de orden				
					Lanzamiento de orden				

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - 01	<b>Página:</b> 21 de 174

	<b>ORDEN DE FABRICACIÓN</b>	<b>COD:</b> GE.PE.01.D6  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	-----------------------------	--

<b>Fecha de expedición de la orden:</b>	<b>N° de orden:</b>
<b>Área/ Departamento:</b>	<b>Referencia de producto:</b>
<b>Fecha de inicio:</b>	<b>Fecha de terminación:</b>
<b>Especificaciones:</b>	

Materiales					Mano de obra				Gatos indirectos			
N°	Material	Cantidad	Precio unitario	Total	N° operarios	Horas trabajo	Salario por hora	Total	Horas de trabajo	Salario por hora	Cantidad apli	Observaciones
Suma												

Resumen	
Material directo	
Labor directa	
Costo directo	
Gastos indirectos de producción	
Costo total de producción	
Costo unitario	
Costo unitario + % de utilidad	
Precio de venta	

Firmas de responsabilidad:

**Expedida por:**

ABCDE  
(Nombre y firma)

**Recibida por:**

ABCDE  
(Nombre y firma)

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.02**PROCEDIMIENTO:**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02

**Página:** 22 de 174**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN ESTRATÉGICA  
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

VERSIÓN: 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02	<b>Página:</b> 23 de 174

## 1. Objetivo

Definir las actividades para el procedimiento de revisión por la dirección por medio del cual se promueve la toma de decisiones basada en evidencias y la gestión de proyectos y planes de acción en beneficio de la organización.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de revisión por la dirección de la empresa Bello Hogar conforme a la norma ISO 9001:2015. El procedimiento aplica a todos los procesos e inicia desde la entrega de planes, proyectos o actas hasta la operación de socialización de resultados.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Gerente General
- ✓ Secretaria.
- ✓ Personal administrativo.

## 4. Responsable

- ✓ Junta Directiva.

## 5. Términos y definiciones

**Alta dirección:** es la máxima autoridad en el nivel jerárquico de una organización.

**Proyecto:** conjunto de pasos para desarrollar una idea de mejora o evolución con bases estables de viabilidad a nivel económico y factible a corto, mediano y/o largo plazo.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Participantes
1	Entrega de planes, proyectos, actas	Personal administrativo, Jefe de operaciones
2	Recepción de documentos	Secretaria
3	Revisión de documentos	Junta Directiva
4	Aprobación de documentos	Junta Directiva

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02	<b>Página:</b> 24 de 174

5	Seguimiento de la información	Gerente General
6	Socialización de resultados	Gerente General

**8. Indicadores del procedimiento**

N/A

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Acta de reunión	GE.PE.02.D1	X		X		Junta Directiva
Acta de consolidación de proyectos	GE.PE.02.D2	X		X		

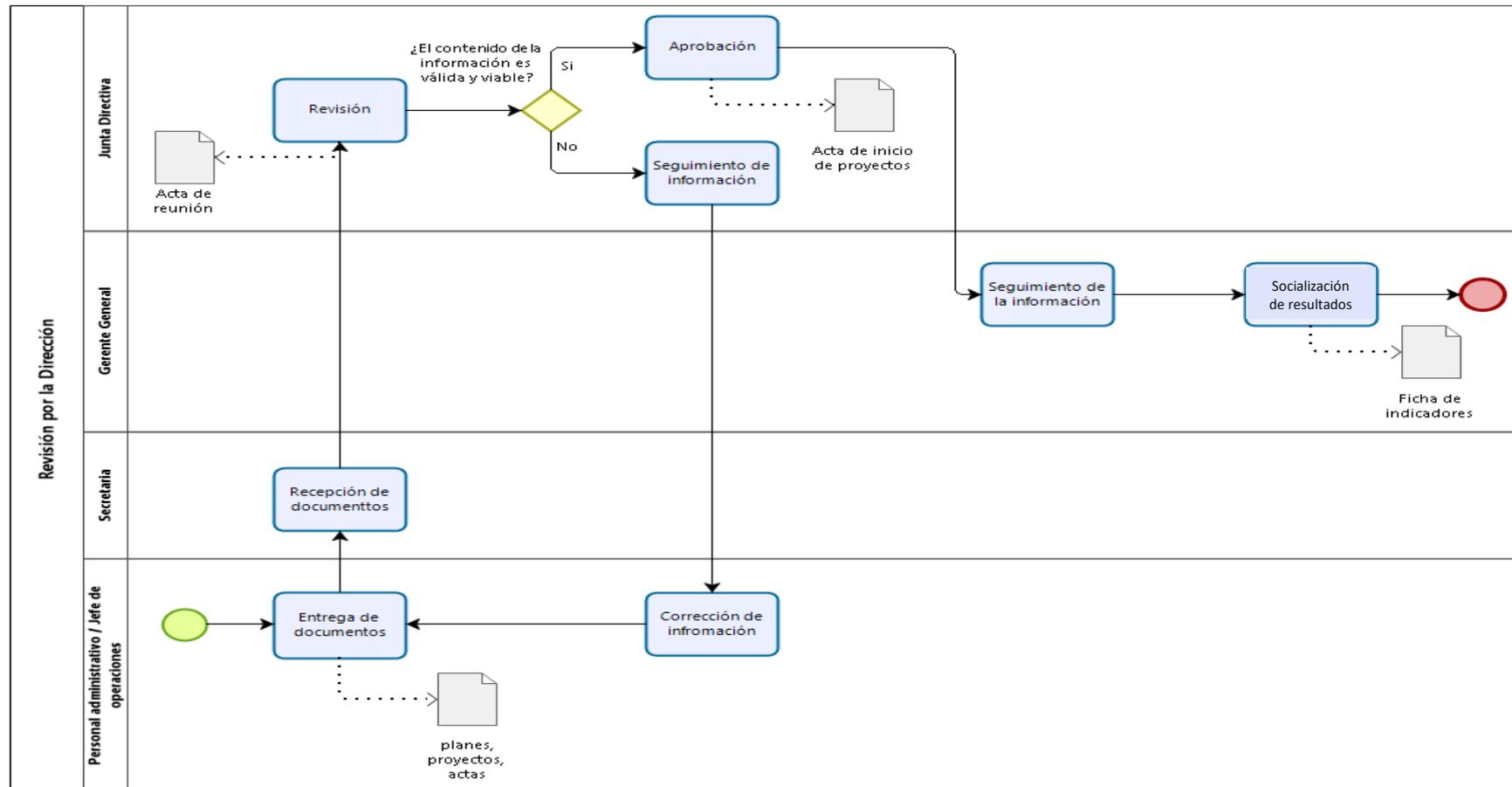
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02	<b>Página:</b> 25 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.02**PROCEDIMIENTO:**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02

**Página:** 26 de 174**11. Anexos**

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>COD:</b> GE.PE.02.D1
		<b>VERSIÓN:</b> 01

## DATOS GENERALES

<b>Empresa</b>	
<b>Tema del proyecto</b>	
<b>Entregable</b>	
<b>Autor</b>	
<b>Fecha de entrega</b>	

## REGISTRO DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Causa del Cambio</b>	<b>Responsable del Cambio</b>	<b>Fecha del Cambio</b>

## LISTADO DE CONVOCADOS

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>C.C</b>	<b>Asiste (S/N)</b>	<b>Firma</b>

## APROBACIÓN

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Estado (Aprobación /Desaprobación)</b>	<b>Firma</b>
<b>Fecha de revisión:</b>		
<b>Fecha de aprobación:</b>		

## ACUERDOS Y OBSERVACIONES

<b>Acuerdo/ Observación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha prevista de entrega</b>

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.02**PROCEDIMIENTO:**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - 02

**Página:** 27 de 174**ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO****COD:**  
GE.PE.02.D2**VERSIÓN:** 01**ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO**

&lt;&lt;Nombre del proyecto&gt;&gt;

Fecha: DD/MM/AAAA

**RESUMEN:**

<b>Empresa:</b>	
<b>Tema del proyecto:</b>	
<b>Objetivo principal del proyecto:</b>	
<b>Fecha de creación:</b>	
<b>Nombre del responsable:</b>	
<b>Nivel organizacional de aplicación:</b>	

**PATROCINADOR(ES) DEL PROYECTO:**

Nombre	Cargo	Departamento	Rama ejecutiva

**DATOS GENERALES:****1. PROPÓSITO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO****1.1. ANTECEDENTES****1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO****1.3. ALINEAMIENTO CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES****1.3.1. Objetivo General****1.3.2. Objetivos Específicos****1.4. ALCANCE****2. RESTRICCIONES PRELIMINARES****3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN****4. RIESGOS RESTRICCIONES Y SUPUESTOS****5. CRONOGRAMA****6. PROCESO DE GOBERNABILIDAD****Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**



**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.03**PROCEDIMIENTO:**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03

**Página:** 29 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN ESTRATÉGICA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.03

**PROCEDIMIENTO:**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03

**Página:** 30 de 174

## 1. Objetivo

Determinar los pasos a seguir para la comunicación organizacional asertiva entre las partes internas y externas de la empresa con el fin de mejorar la participación organizacional.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de comunicación organizacional de la empresa Bello Hogar conforme a la norma ISO 9001:2015. Este procedimiento abarca a todos los procesos y comienza desde la planificación de reuniones hasta la conservación de resultados.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Gerente General
- ✓ Secretaria.
- ✓ Demás partes interesadas.

## 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

## 5. Términos y definiciones

**Partes interesadas:** son las personas que están al pendiente de la organización y se relación ya sea de manera directa o indirecta con la empresa, pueden ser internas o externas, éstas pueden ser clientes, proveedores, operarios, sociedad, entre otras.

**Comunicación asertiva:** se enfoca en comunicar de forma clara, precisa y respetuosa las necesidades del emisor.

**Retroalimentación:** se refiere a la respuesta ante un proceso de aprendizaje por parte del receptor tras la emisión de un mensaje previo del emisor.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Participantes
1	Planificación de reuniones	Gerente General
2	Envío de invitación a reunión	Secretaria
3	Difusión del mensaje	Gerente General

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03	<b>Página:</b> 31 de 174

4	Llenar encuesta de confirmación de comprensión del mensaje	Partes interesadas
5	Conservación de resultados	Gerente General

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Comunicación organizacional	<b>COD</b>	GE.PE.03.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de efectividad comunicativa	<b>Responsable de medición</b>	Gerente General

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Cronograma de reuniones	GE.PE.03.D1	X			X	Secretaria
Nómina de participantes de reunión	GE.PE.03.R1	X		X		
Registro de la correspondencia	GE.PE.03.R2	X			X	

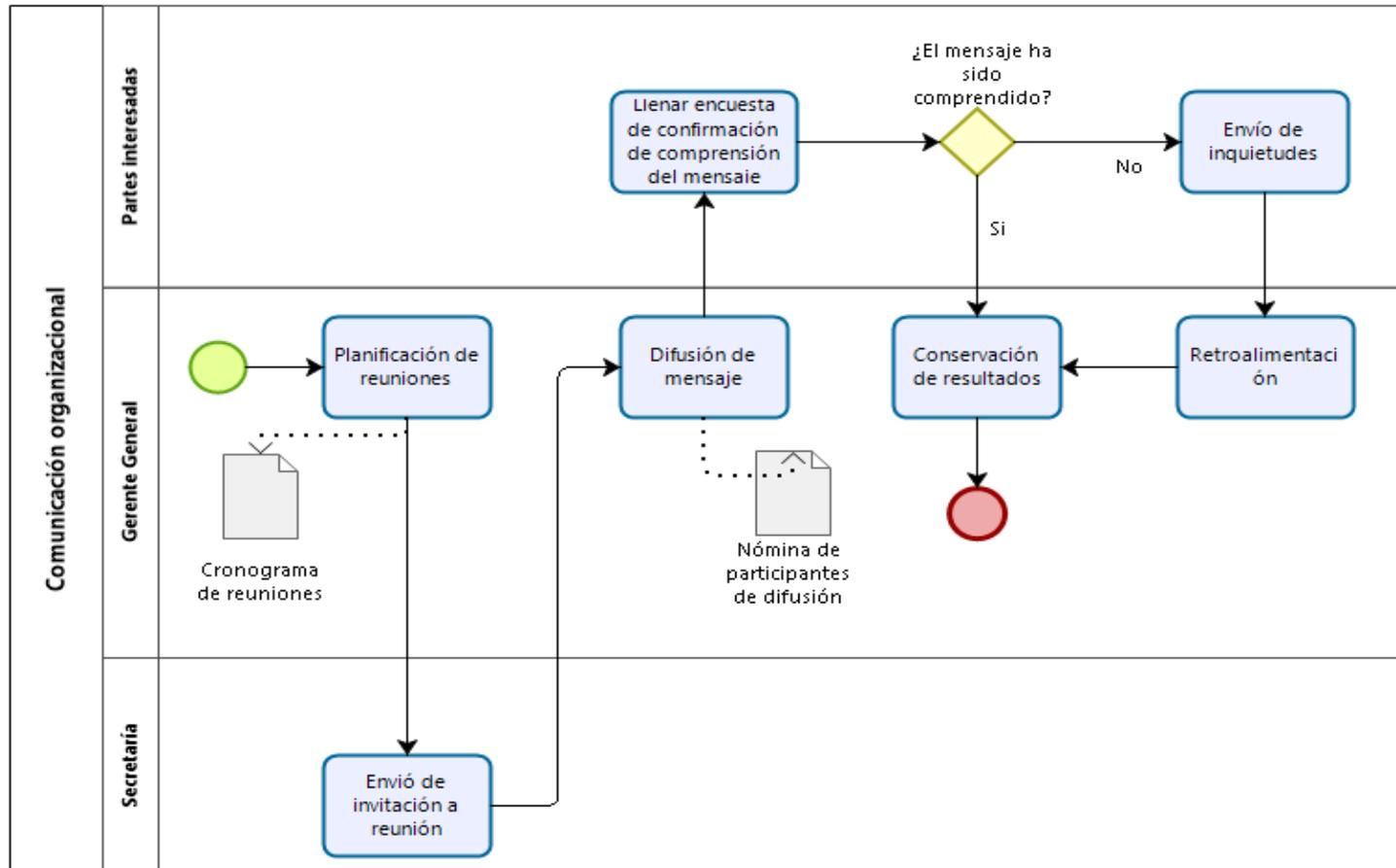
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03	<b>Página:</b> 32 de 174

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.03**PROCEDIMIENTO:**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03

**Página:** 33 de 174**11. Anexos**

	<b>CRONOGRAMA DE REUNIONES</b>	<b>COD:</b> GE.PE.03.D1
--	--------------------------------	----------------------------

CRONOGRAMA DE REUNIONES 20XX							
Nº	Actividad	Objetivo	Canal de comunicación	Responsable	Mes	Día	Hora

	<b>NÓMINA DE PARTICIPANTES DE LA DIFUSIÓN</b>	<b>COD:</b> GE.PE.03.D2
--	---	----------------------------

Tema tratado	Fecha
Nombre y Apellidos	Área/Departamento

**Elaborado por:**  
 Evelyn Guerrero

**Revisado por:**
**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 03	<b>Página:</b> 34 de 174

	<b>REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA</b>	<b>COD:</b> GE.PE.03.D3
		<b>VERSIÓN:</b> 01

ENTRADA											TRÁMITE SEGUIMIENTO (respuesta en caso de que amerite)				
Código	Nomenclatura	Remitente	Cargo	Entidad	Fecha de emisión del documento	Número de oficio si lo tuviere	Fecha de recepción	Asunto	Correo electrónico	Soporte	Nº de Oficio	Fecha del oficio	Destino	Soporte	Localización

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.04
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE REGISTROS - 04	<b>Página:</b> 35 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN ESTRATÉGICA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA CONTROL DE REGISTROS

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		2022-15-05
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.04

**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE REGISTROS - 04

**Página:** 36 de 174

## 1. Objetivo

Estableces las operaciones para el control de registros de tal manera que se logre evidenciar los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa y brindar soporte documentado hacia las partes interesadas que lo requieran.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de control de registros de la empresa Bello Hogar conforme a la norma ISO 9001:2015. El procedimiento comprende a cada uno de los procesos de la organización e inicia con la operación de recolección de registros para terminar en la operación de inspección.

## 3. Participantes

- ✓ Secretaria
- ✓ Auditor interno.
- ✓ Partes interesadas

## 4. Responsable

- ✓ Secretaria

## 5. Términos y definiciones

**Auditor interno:** persona encargada de la inspección y control de procesos de una organización, esta persona debe ser alguien ajeno al proceso o área auditada y actuar de manera honesta y profesional.

**Partes interesadas:** son las personas que están al pendiente de la organización y se relación ya sea de manera directa o indirecta con la empresa, pueden ser internas o externas, éstas pueden ser clientes, proveedores, operarios, sociedad, entre otras.

**Foliación de registros:** enumerar de forma ascendente los registros que han sido determinados como válidos y clasificados según el área, proceso o característica en común y según el año de emisión con el fin de llevar un conteo y orden exacto en el control de registros.

**Digitalización de registros:** escanear o subir un registro en formato digital con la respectiva codificación o número de foliación.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido
- GTC ISO 10013: Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.04
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE REGISTROS - 04	<b>Página:</b> 37 de 174

**7. Descripción de actividades**

N°	Operación	Participantes
1	Recolección de registros	Secretaria
2	Clasificación de registros	Secretaria
3	Foliación de registros	Secretaria
4	Organización de registros por fecha	Secretaria
5	Digitalización de registros	Secretaria
6	Almacenamiento de registros	Secretaria
7	Conservación de registros	Secretaria
8	Actualización de registros	Secretaria
9	Inspección	Auditor interno

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Control de registros	<b>COD</b>	GE.PE.04.I 1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo promedio de búsqueda de registro	<b>Responsable de medición</b>	Secretaria

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Inventario de registros	GE.PE.04.R1	X			X	Secretaria
Registro de características de almacenamiento y conservación	GE.PE.04.R2	X			X	

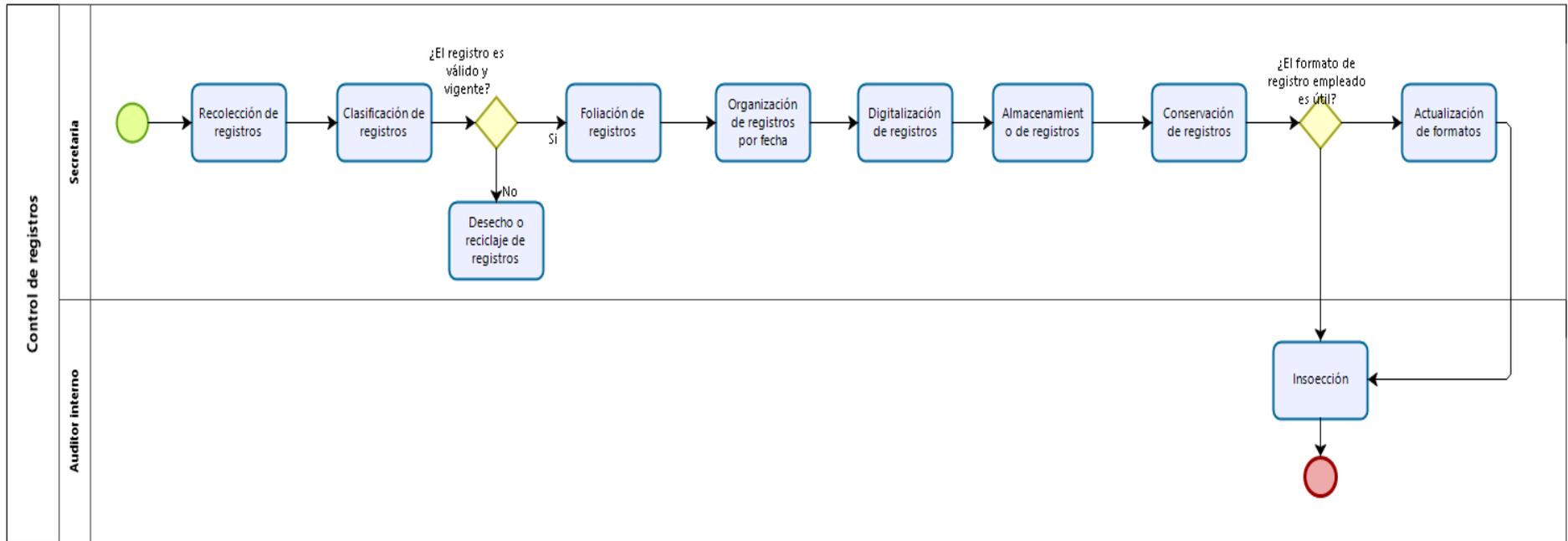
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

<b>Bello Hogar</b>	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>	
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE. <b>Versión: 01</b>
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE. <b>Código: GE.PE.04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE REGISTROS - 04 <b>Página: 38 de 174</b>

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.04
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE REGISTROS - 04	<b>Página:</b> 39 de 174

### 11. Anexos

	<b>INVENTARIO DE REGISTROS</b>	COD: GE.PE.04.D1
		VERSIÓN: 01

N° CAJA	N° DE LEGAJO	ORIGEN DEL REGISTRO	FECHAS EXTREMAS		N° FOLIOS	DESTINO FINAL	SOPORTE	UBICACIÓN TOPOGRÁFICA			OBSERVACIONES
			APERTURA	CIERRE				OFICINA	ESTANTERÍA	BANDEJA	

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio

Revisado por:

-----

Nombre y Apellido  
Cargo

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.04**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE REGISTROS - 04

**Página:** 40 de 174**REGISTRO DE CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN****COD:** GE.PE.04.  
D2**VERSIÓN:** 01**1. TIPO DE UNIDAD DE ALMACENAMIENTO O DE CONSERVACIÓN**

Origen del registro	Tipo de unidad de conservación	Tipo de caja

**2. ESPECIFICACIONES DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

Unidad de almacenamiento	Material	Capacidad de almacenamiento aproximado

**3. CAPACIDAD DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

Unidad de almacenamiento	Capacidad de almacenamiento aproximado	Unidades de conservación por metro lineal

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.05
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE DOCUMENTOS - 05	<b>Página:</b> 41 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA  
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
CONTROL DE DOCUMENTOS**

**VERSIÓN: 01****FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

## BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.05

**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE DOCUMENTOS - 05

**Página:** 42 de 174

### 1. Objetivo

Determinar las actividades y directrices para el control de documentos por medio del cual se facilita la comprensión del contexto organizacional y el desarrollo de los procesos de la organización.

### 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de control de documentos de la empresa Bello Hogar conforme a la norma ISO 9001:2015. El procedimiento esta designado a cada uno de los procesos de la empresa e inicia con la recolección de documentos finalizado con la actividad de inspección.

### 3. Participantes

- ✓ Secretaria.
- ✓ Auditor interno.
- ✓ Partes interesadas.

### 4. Responsable

- ✓ Auditor interno.

### 5. Términos y definiciones

**Auditor interno:** persona encargada de la inspección y control de procesos de una organización, esta persona debe ser alguien ajeno al proceso o área auditada y actuar de manera honesta y profesional.

**Partes interesadas:** son las personas que están al pendiente de la organización y se relación ya sea de manera directa o indirecta con la empresa, pueden ser internas o externas, éstas pueden ser clientes, proveedores, operarios, sociedad, entre otras.

**Foliación de documentos:** enumerar de forma ascendente los documentos que han sido determinados como válidos y clasificados según el área, proceso o característica en común y según el año de emisión con el fin de llevar un conteo y orden exacto en el control de registros.

**Digitalización de documentos:** escanear o subir un documento en formato digital con la respectiva codificación o número de foliación.

### 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido
- GTC ISO 10013: Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.05**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE DOCUMENTOS - 05

**Página:** 43 de 174**7. Descripción de actividades**

N°	Operación	Participantes
1	Recolección de documentos	Secretaria
2	Clasificación de documentos	Secretaria
3	Foliación de documentos	Secretaria
4	Organización de documentos por fecha	Secretaria
5	Digitalización de documentos	Secretaria
6	Almacenamiento de documentos	Secretaria
7	Conservación de documentos	Secretaria
8	Inspección	Auditor interno

**8. Indicadores del procedimiento**

Procedimiento	Control de documentos	COD	GE.PE.05. II
Nombre del indicador	Porcentaje de documentos extraviados	Responsable de medición	Secretaria

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Inventario de documentos	GE.PE.05.R1	X			X	Secretaria
Registro de características de almacenamiento y conservación	GE.PE.05.R2	X			X	Secretaria
Registro de préstamos de documentos	GE.PE.05.R3	X			X	Secretaria

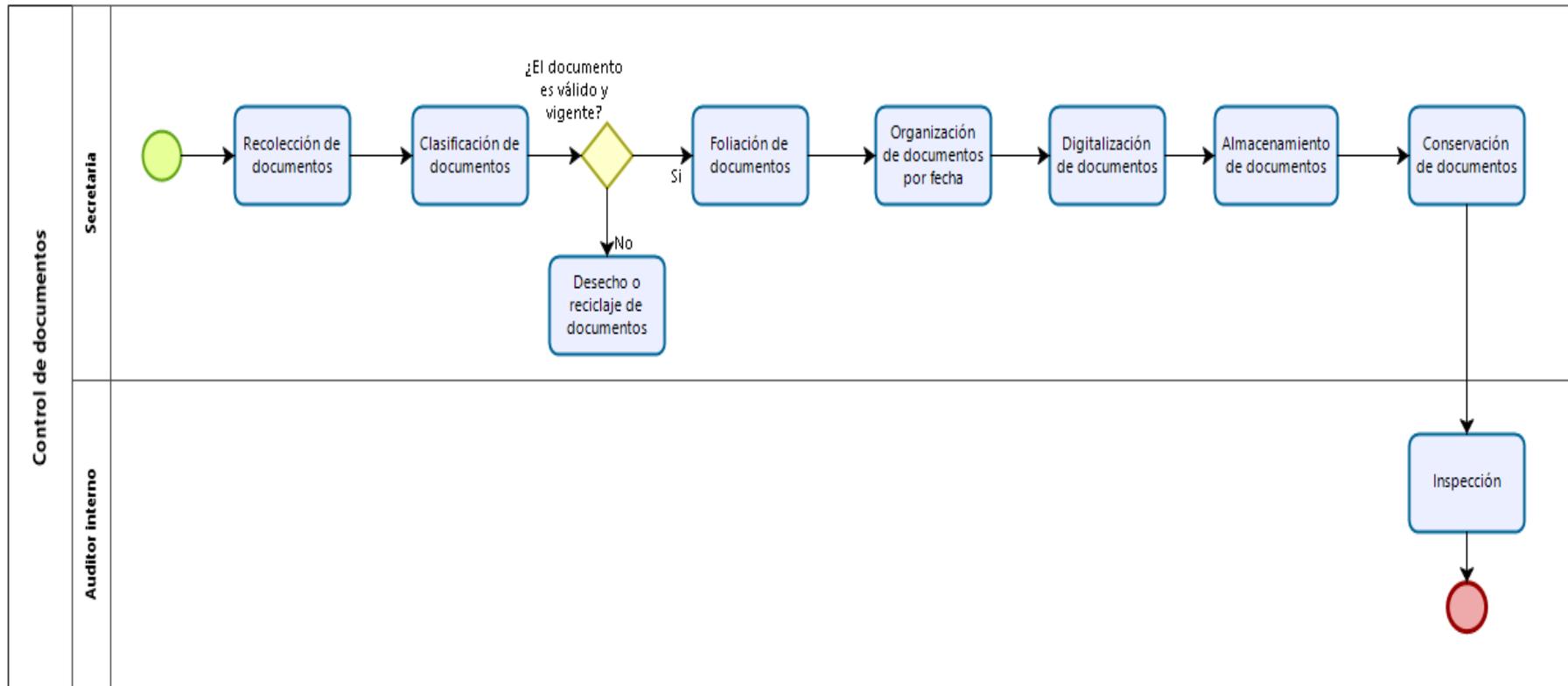
Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE DOCUMENTOS - 05	<b>Página:</b> 44 de 174

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.	<b>Código:</b> GE.PE.05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE DOCUMENTOS - 05	<b>Página:</b> 45 de 174

## 11. Anexos

	<b>INVENTARIO DE DOCUMENTOS</b>	COD: GE.PE.05. D1
---	---------------------------------	-------------------

N° CAJA	N° DE LEGAJO	ORIGEN DEL REGISTRO	FECHAS EXTREMAS		N° FOLIOS	DESTINO FINAL	SOPORTE	UBICACIÓN TOPOGRÁFICA			OBSERVACIONES
			APERTURA	CIERRE				OFICINA	ESTANTERÍA	BANDEJA	

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio

Revisado por:

-----  
Nombre y Apellido  
Cargo

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.05**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE DOCUMENTOS - 05

**Página:** 46 de 174**REGISTRO DE CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN****COD:** GE.PE.05.  
D2**VERSIÓN:** 01**1. TIPO DE UNIDAD DE ALMACENAMIENTO O DE CONSERVACIÓN**

Origen del documento	Tipo de unidad de conservación	Tipo de caja

**2. ESPECIFICACIONES DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

Unidad de almacenamiento	Material	Capacidad de almacenamiento aproximado

**3. CAPACIDAD DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

Unidad de almacenamiento	Capacidad de almacenamiento aproximado	Unidades de conservación por metro lineal

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - PE.

**Código:** GE.PE.05**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE DOCUMENTOS - 05

**Página:** 47 de 174**REGISTRO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**COD: GE.PE.05.  
D3

VERSIÓN: 01

**PRÉSTAMO DOCUMENTAL**

<b>Fecha del préstamo documental:</b>	<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Número del préstamo:</b>	

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

<b>Nombre:</b>		<b>Apellido:</b>	
<b>Número de cédula de identificación:</b>		<b>Cargo:</b>	
<b>Área a la que pertenece:</b>		<b>Teléfono celular:</b>	
<b>Teléfono fijo:</b>		<b>Correo electrónico:</b>	

**REFERENCIA DEL PRÉSTAMO DOCUMENTAL**

<b>Número de caja:</b>					
<b>Número del expediente:</b>		<b>Ubicación topográfica:</b>			
<b>Número de hojas:</b>			<b>Oficina</b>	<b>Estantería</b>	<b>Bandeja</b>
<b>Descripción documental:</b>					

**DEVOLUCIÓN:**

<b>Fecha de la devolución acordada:</b>	<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Tiempo de prórroga:</b>	
<b>Fecha de la devolución real:</b>	<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Observaciones:</b>	

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:**

<b>Solicitado por:</b>  ----- Nombre y Apellido Cargo	<b>Prestado por:</b>  ----- Nombre y Apellido Cargo	<b>Recibido por:</b>  ----- Nombre y Apellido Cargo
---	---	---

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	AUDITORÍA INTERNA - 01	<b>Página:</b> 48 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AUDITORÍA INTERNA**

**VERSIÓN:** 01**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	AUDITORÍA INTERNA - 01	<b>Página:</b> 49 de 174

### 1. Objetivo

Establecer las directrices y criterios para la planificación y desarrollo de auditorías internas con el fin de asegurar la calidad de los procesos y/o productos ejecutados en la empresa evitando así la generación de cuellos de botella o pérdidas para la organización.

### 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de auditoría interna de la empresa Bello Hogar conforme a la normativa legal. La descripción del procedimiento comprende desde el desarrollo de la planificación de auditoría hasta la entrega de resultados finales de inspección y/o seguimiento de acciones correctivas.

### 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Equipo auditor
- ✓ Auditado

### 4. Responsable

- ✓ Auditor líder

### 5. Términos y definiciones

**Alcance de la auditoría:** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.

**Auditado:** Organización que se audita.

**Auditor:** Persona calificada para realizar auditorías.

**Auditor líder:** Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

**Audidores internos:** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Auditoría:** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

**Auditoría de calidad:** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	AUDITORÍA INTERNA - 01	<b>Página:</b> 50 de 174

**Auditoría de cumplimiento:** Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

**Auditoría de gestión u operacional:** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

**Auditoría de seguimiento o recurrente:** Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

**Criterio de auditoría:** Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

**Equipo auditor:** Grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

**Experto técnico:** Persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

**Hallazgos:** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Informe de auditoría:** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

### Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	AUDITORÍA INTERNA - 01	<b>Página:</b> 51 de 174

- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido
- NTC ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

**6. Descripción de actividades**

N°	Operación	Participantes
1	Planificación de auditoría	Auditor líder
2	Asignación de equipo auditor	Auditor líder
3	Reunión de apertura	Auditor líder
4	Presentación del equipo auditor	Auditor líder
5	Inspección	Auditor líder
6	Realización de informe de auditoría	Auditor líder
7	Reunión de cierre	Auditor líder
8	Revisión de informe de auditoría	Junta Directiva
9	Aprobación	Junta Directiva
10	Seguimiento de acciones correctivas	Auditor líder
11	Generación de informe de seguimiento	Auditor líder
12	Socialización del informe de seguimiento	Auditor líder

**7. Indicadores del procedimiento**

	Procedimiento	Auditoría interna	COD	GE.GC.01. I1
	Nombre del indicador	Porcentaje de auditorías realizadas	Responsable de medición	Auditor líder

**8. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Plan de auditoría	GE.GC.01. D1	X			X	Auditor líder
Programa de auditoría	GE.GC.01. D2	X			X	Auditor líder

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.01**PROCEDIMIENTO:**

AUDITORÍA INTERNA - 01

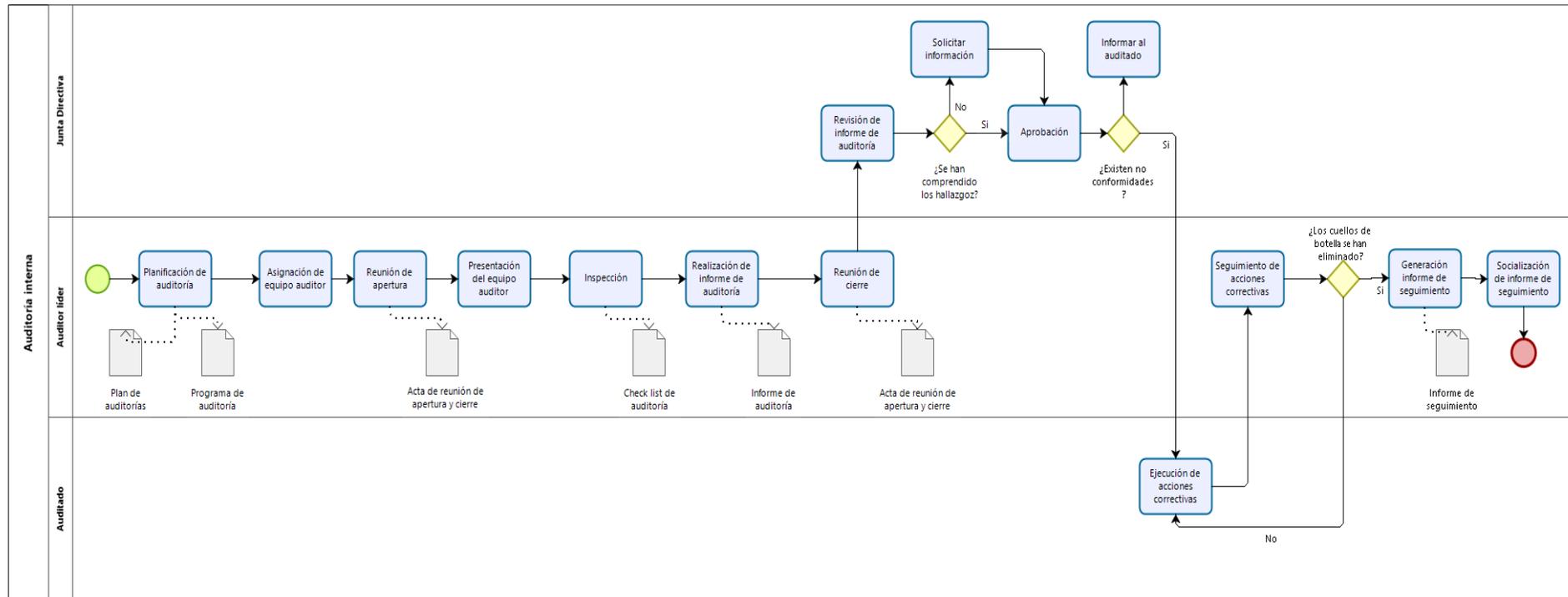
**Página:** 52 de 174

Acta de reunión de apertura y cierre	GE.GC.01. D3	X		X		Auditor líder
Check list de auditoría	GE.GC.01. D4	X		X		Auditor líder
Informe de auditoría	GE.GC.01. D5	X		X		Auditor líder
Informe de seguimiento	GE.GC.01. D6	X		X		Auditor líder

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	AUDITORÍA INTERNA - 01	<b>Página:</b> 53 de 174

## 9. Diagrama de flujo



**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**



**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.01**PROCEDIMIENTO:**

AUDITORÍA INTERNA - 01

**Página:** 55 de 174

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	COD: GE.GC.01. D2
<b>Objetivo</b>		
<b>Alcance</b>		
<b>Criterios de Auditoría</b>		
<b>Audidores:</b>		
<b>Recursos</b>		
<b>Periodo</b>		

**CRONOGRAMA**

MES - AÑO					
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Preparación de auditoria					
Reunión de apertura					
Recolección de información					
Ejecución de auditoria					
Reunión de cierre					
Realización de informe de auditoria					

**Elaborado por:**  
 Evelyn Guerrero

**Revisado por:**
**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.01**PROCEDIMIENTO:**

AUDITORÍA INTERNA - 01

**Página:** 56 de 174**ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA****COD:** GE.GC.01. D3**Empresa:****Dirección:****Representante:****Teléfono:****Cargo:****Correo electrónico:****MEMORANDO REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE****De:****Para:****Fecha:****DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO:****OBJETIVO:****CRITERIOS:****PROCESO A AUDITAR:****SUGERENCIAS:****LISTA DE PARTICIPANTES EN REUNIÓN DE APERTURA**

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma

**LISTA DE PARTICIPANTES EN REUNIÓN DE CIERRE**

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**



**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.01**PROCEDIMIENTO:**

AUDITORÍA INTERNA - 01

**Página:** 58 de 174**INFORME DE AUDITORIA**

COD: GE.GC.01. D5

<b>Empresa:</b>	<b>Fecha de auditoría:</b> DD/MM/AAAA hasta –
<b>Objetivo:</b>	
<b>Alcance:</b>	
<b>Cliente:</b>	
<b>Equipo auditor:</b>	
<b>Lugar de auditoría:</b>	
<b>Criterios de auditoría:</b>	

**1. RESUMEN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS****2. HALLAZGOS**

N°	Requisito	Criterios de auditoría	Descripción	Proceso

**3. CONCLUSIONES****4. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS****5. ANEXOS****6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

Elaborado por:

Aprobado por:

-----  
Nombre y Apellido  
Cargo

-----  
Nombre y Apellido  
Cargo

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.01**PROCEDIMIENTO:**

AUDITORÍA INTERNA - 01

**Página:** 59 de 174**INFORME DE SEGUIMIENTO**

COD: GE.GC.01. D6

**Número de informe:****Fecha de emisión:** DD/MM/AAAA hasta**Nombre del seguimiento:****Objetivo:****Alcance:****Cliente:****Equipo auditor:****Lugar de auditoría:****Criterios de auditoría:****1. RESUMEN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS****2. RESULTADOS**

Nº	Acción correctiva	Criterios de auditoría	Resultado obtenido	Fecha	Observación

**3. CONCLUSIONES****4. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS****5. ANEXOS****6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

Elaborado por:

Aprobado por:

-----  
Nombre y Apellido  
Cargo-----  
Nombre y Apellido  
CargoElaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02	<b>Página:</b> 60 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES**

VERSIÓN: 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		2022-15-05
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.02

**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02

**Página:** 61 de 174

## 1. Objetivo

Definir criterios y lineamientos para el tratamiento y control de las no conformidades presentadas en la materia prima, productos o procesos asegurando la calidad en el producto final y en el servicio de atención prestado a los usuarios.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en el establecimiento de actividades correspondientes al procedimiento de control de las no conformidades de la empresa Bello Hogar conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Dicho procedimiento aplica a todos los procesos de la organización e inicia desde la inspección o reporte de no conformidad hasta la socialización del informe de seguimiento.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Auditor líder
- ✓ Jefe de área

## 4. Responsable

- ✓ Auditor líder

## 5. Términos y definiciones

**Acción correctiva:** acción de mejora posterior a un cuello de botella observado en una organización.

**Inspección:** examinar la ejecución de un proceso por medio de la observación.

**Reporte:** notificación a cerca de un tema específico que sirve como alerta de algo ocurrido en la empresa.

**No conformidad:** se refiere al no cumplimiento de un requisito o parámetro establecido.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Inspección o reporte	Auditor líder
2	Identificación de no conformidad(es)	Auditor líder
3	Análisis de causas	Auditor líder

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.02**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02

**Página:** 62 de 174

4	Planificación de acciones correctivas	Auditor líder
5	Revisión del plan de acción	Junta Directiva
6	Aprobación	Junta Directiva
7	Ejecución de acciones correctivas	Jefe de área
8	Seguimiento de acciones correctivas	Auditor líder
9	Generación de informe de seguimiento	Auditor líder
10	Socialización del informe de seguimiento	Auditor líder

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Control de las no conformidades	<b>COD</b>	GE.GC.02. I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de productos no conformes	<b>Responsable de medición</b>	Jefe de operaciones

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de no conformidad	GE.GC.02.R1	X		X		Auditor líder
Informe de no conformidad	GE.GC.02.R2	X		X		Auditor líder

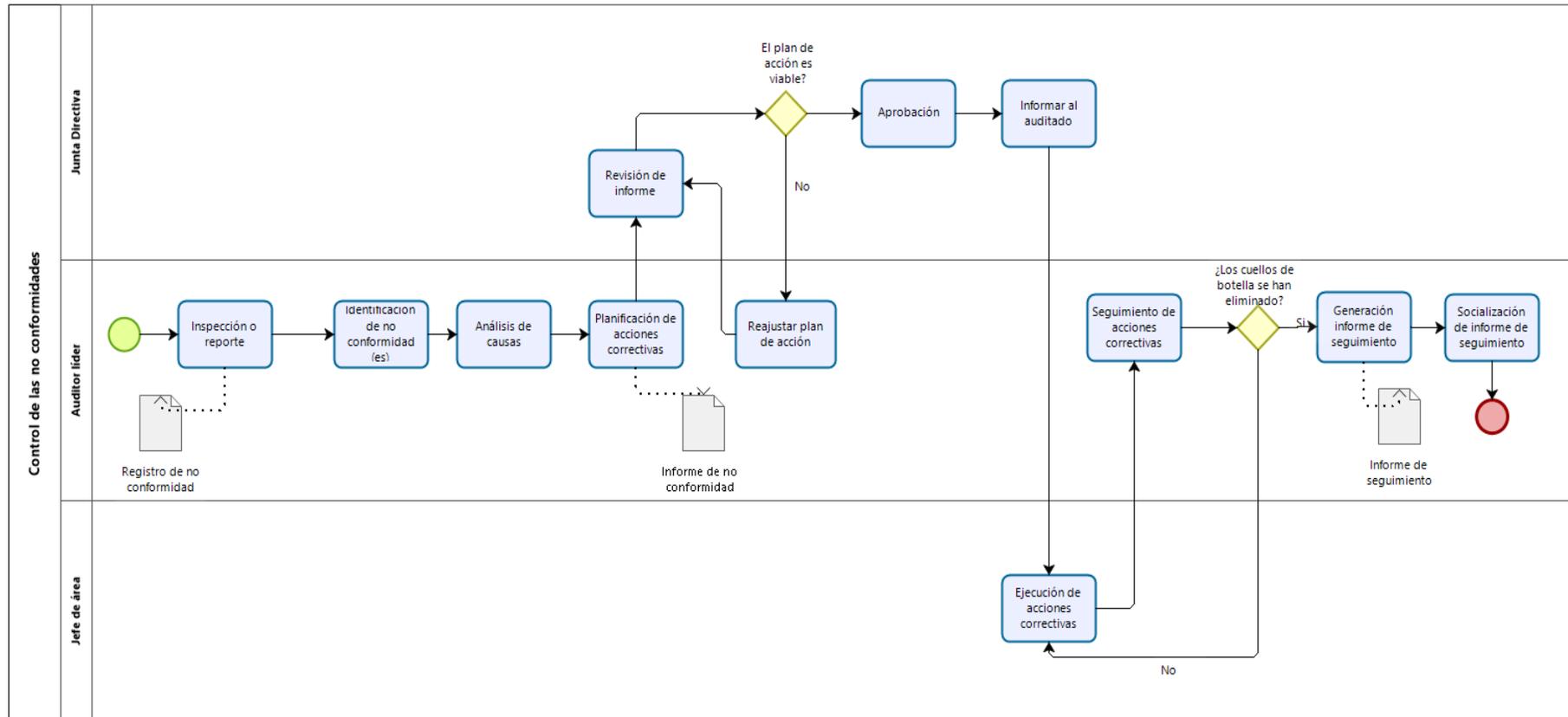
Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02	<b>Página:</b> 63 de 174

### 10. Diagrama de flujo



**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión: 01****PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código: GE.GC.02****PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02

**Página: 64 de 174****11. Anexos**

	<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>		COD: GE.GC.02. D1	
			VERSIÓN: 01	
<b>Proceso:</b>		<b>Fecha de hallazgo:</b> DD/MM/AA		
		<b>N° de reporte:</b>		
<b>Norma:</b>				
<input type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 27001 <input type="checkbox"/> ISO 45001 <input type="checkbox"/> DECRETO 1072 DE 2015 <input type="checkbox"/> ¿Otro Cual?:				
<b>Nombre de la persona que reporta:</b>				
<b>Nombre del encargado del área/departamento:</b>				
N°	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO DE LA NORMA	CLASIFICACIÓN	
			NC	OM
<b>CLASIFICACIÓN:</b> NC = No Conformidad OM= Oportunidad de mejora.				

<b>Fecha de notificación:</b> DD/MM/AA	<b>Fecha revisión:</b> DD/MM/AA
<b>Firma del responsable de área:</b>	<b>Firma del encargado de inspección:</b>
ABCDE (Nombre y firma)	ABCDE (Nombre y firma)

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.02

**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02

**Página:** 65 de 174

	<h3>INFORME DE NO CONFORMIDAD</h3>	COD: GE.GC.02. D2
		VERSIÓN: 01

<b>Proceso:</b>	<b>Fecha de hallazgo:</b> DD/MM/AA
	<b>N° de reporte:</b>

**Norma:**

ISO 9001  
  ISO 27001  
  ISO 45001  
  DECRETO 1072 DE 2015

¿Otro Cual?:

**Nombre de la persona que reporta:**

**Nombre del encargado del área/departamento:**

N°	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO DE LA NORMA	CLASIFICACIÓN	
			NC	OM

**CLASIFICACIÓN:**  
 NC = No Conformidad  
 OM= Oportunidad de mejora.

**Causas de la No Conformidad:**

Acciones Correctivas o Preventivas	Responsable de la Acción	Firma del responsable	Fecha Máxima Implementación	Responsable Seguimiento
<b>Acciones Eficaces:</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
<b>Observaciones:</b>				

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.02**PROCEDIMIENTO:**

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES-02

**Página:** 66 de 174**Fecha de implementación propuesta:**  
DD/MM/AA**Fecha revisión:** DD/MM/AA**Firma del responsable de la acción propuesta:**ABCDE  
(Nombre y firma)**Firma de responsables de aprobación:**ABCDE  
(Nombre y firma)**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 67 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ACCIONES CORRECTIVAS**

**VERSIÓN: 01****FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 68 de 174

## 1. Objetivo

Establecer las actividades requeridas la ejecución de acciones correctivas emprendidas para el tratamiento de las no conformidades y/o situaciones adversas organizacionales que ameriten revisión, corrección o medidas de prevención.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de acciones correctivas de la empresa Bello Hogar conforme a lo requerido en norma ISO 9001:2015. El procedimiento aplica a la totalidad de los procesos de la empresa y comprende actividades iniciales como el análisis de indicadores, identificación de cuellos de botella hasta culminar con la socialización del informe de seguimiento.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Auditor líder
- ✓ Jefe de área

## 4. Responsable

- ✓ Auditor líder

## 5. Términos y definiciones

**Cuello de botella:** proceso ineficiente que genera problemáticas en la organización, ya sea bajos niveles de productividad o pérdidas económicas.

**Acción correctiva:** acción de mejora posterior a un cuello de botella observado en una organización.

**Acción preventiva:** acción de mejora anterior a la detección de cuellos de botella.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Análisis de indicadores	Auditor líder
2	Identificación de cuellos de botella	Auditor líder
3	Análisis de causas	Auditor líder

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.

**Código:** GE.GC.03**PROCEDIMIENTO:**

ACCIONES CORRECTIVAS -03

**Página:** 69 de 174

4	Planificación de acciones correctivas y/o preventivas	Auditor líder
5	Revisión del plan de acción y/o prevención	Junta Directiva
6	Aprobación	Junta Directiva
7	Ejecución de acciones correctivas y/o preventivas	Jefe de área
8	Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas	Auditor líder
9	Generación de informe de seguimiento	Auditor líder
10	Socialización del informe de seguimiento	Auditor líder

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Acciones correctivas	<b>COD</b>	GE.PE.03. II
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de acciones correctivas/preventivas realizadas	<b>Responsable de medición</b>	Auditor líder

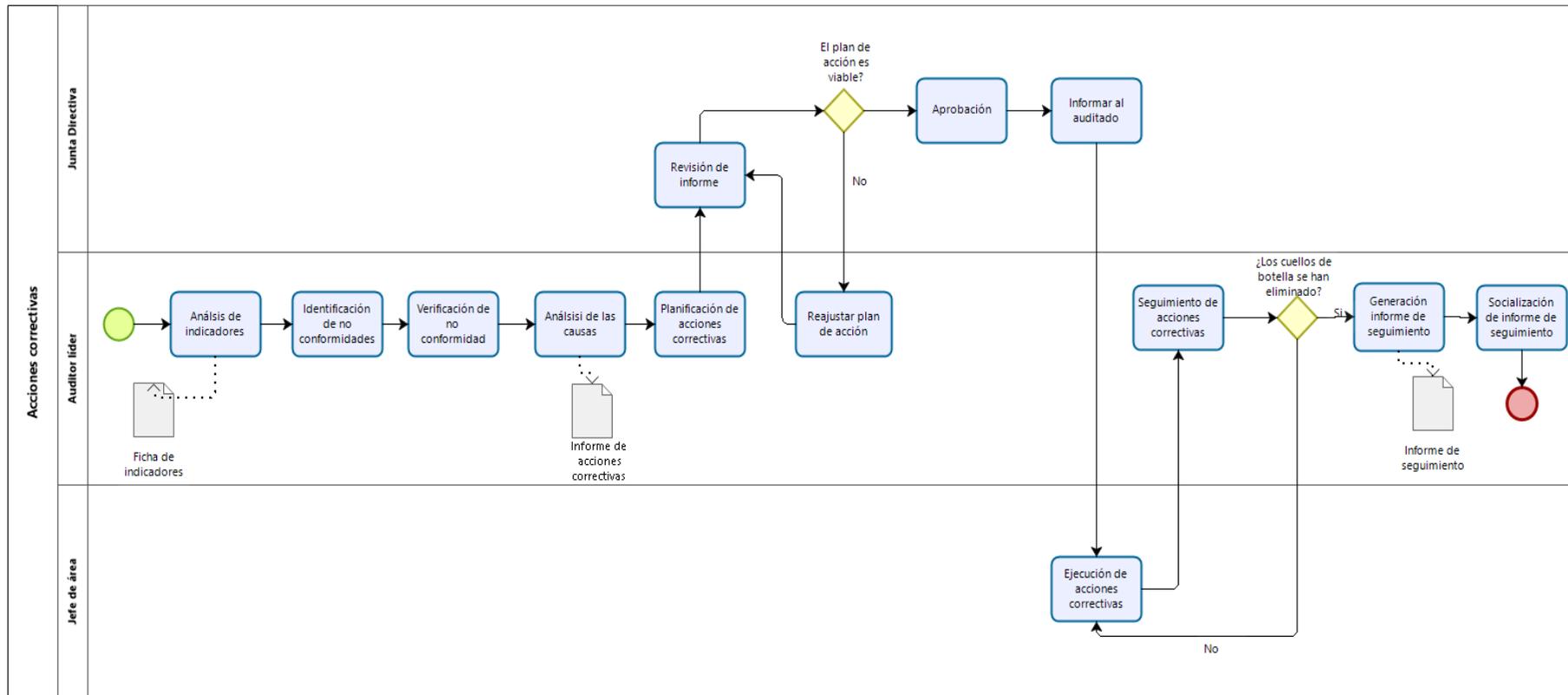
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Ficha de indicadores	GE.GC.03. D1	X		X		Auditor líder
Informe de acciones correctivas	GE.GC.03. D2	X		X		Auditor líder

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 70 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES

	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 71 de 174

## 11. Anexos

	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>		COD: GE.GC.02. D2									
			VERSIÓN: 01									
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>												
	<b>Procedimiento</b>		<b>COD</b>									
	<b>Nombre del indicador</b>		<b>Elaborado por</b>									
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>								
0% a 39%	Deficiente											
40% a 69%	Aceptable											
70% a 100%	Satisfactorio											
<b>EVALUACIÓN DEL INDICADOR</b>												
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>		<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>								
<b>COMPORTAMIENTO INDICADOR</b>												
<b>Meses</b>	Ene	Feb	Mar	Ab r	May	Ju n	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDICIÓN</b>												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta Vigencia</b>	<p style="text-align: center;"> <span style="color: blue;">■</span> Datos                      <span style="color: yellow;">■</span> Meta Objetivo                 </p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 72 de 174

Oct	0%	0%
Nov	0%	0%
Dic	0%	0%
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__		
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 73 de 174

	<b>INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>COD:</b> GE.GC.02. D2  <b>VERSIÓN:</b> 01
--	--	---

Nº						
<b>FECHA</b>	DD	MM	AA	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		
<b>REGISTRADO POR:</b>						
<b>ORIGEN DE LA PROBLEMÁTICA</b>						
Reporte de bajos niveles en ventas			Reporte de quejas y sugerencias			
Problemas con proveedores			Reporte de no conformidades en auditorías externas			
Reporte de riñas			Reporte de error en finanzas			
Reporte de accidentes, incidentes, o enfermedades laborales			Reporte de mal uso de EPP's			
Reporte de daños, averías, desagües o cortocircuitos			Otro(s):			

CORRECCIÓN					
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	FECHA REPROGRAMADA (SI APLICA)	VERIFICACIÓN	
				FECHA REAL DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA / OBSERVACIONES

PLAN DE ACCIÓN						
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA		FECHA REPROGRAMADA (SI APLICA)	VERIFICACIÓN	
		INICIO	FIN		FECHA REAL DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA / OBSERVACIONES

ANÁLISIS DE RIESGO	
<b>RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:</b>	Líder del Proceso/Subproceso

### AUTOIZACIÓN DE PLAN

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD - GC.	<b>Código:</b> GE.GC.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACCIONES CORRECTIVAS -03	<b>Página:</b> 74 de 174

¿El Plan de Acción fue Eficaz? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<b>FECHA CIERRE</b>	DD	MM	AA	<b>Firma de responsables de autorización:</b>  ABCDE (Nombre y firma)
<b>OBSERVACIONES:</b>					

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 75 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

## BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.01

**PROCEDIMIENTO:**

ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01

**Página:** 76 de 174

### 1. Objetivo

Establecer criterios y directrices para el desarrollo de actividades como el reclutamiento, selección, contratación y manejo de personal para mantener un clima laboral acogedor y productivo.

### 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de administración de personal de la empresa Bello Hogar conforme a la norma ISO 9001:2015. El procedimiento comprende todos los procesos de la organización e inicia con la operación de

### 3. Participantes

- ✓ Técnico en talento humano.
- ✓ Secretaria.
- ✓ Candidato laboral.

### 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

### 5. Términos y definiciones

**Clima laboral:** ambiente de trabajo en el que se desarrolla una determinada actividad, por lo general suele referirse al entorno físico y a las relaciones laborales entre los trabajadores de un área determinada o en su conjunto de la empresa en sí.

**Reclutamiento de personal:** conjunto de pasos para atraer personal capacitado e idóneo para la ocupación de un cargo en específico.

**Selección de personal:** actividad mediante la cual la organización se encarga de elegir a un candidato apropiado para la ocupación de un cargo.

**Contrato de trabajo:** acuerdo en el que se determinan las condiciones laborales para la prestación de un determinado servicio.

### 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido
- NTC ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario
- Código Sustantivo del Trabajo

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 77 de 174

**7. Descripción de actividades**

N°	Operación	Responsable
1	Identificación de la necesidad de personal	Gerente General
2	Verificación de la necesidad de personal	Técnico en talento humano
3	Publicación de vacantes	Secretaria
4	Recepción de hojas de vida	Secretaria
5	Reclutamiento de personal	Técnico en talento humano
6	Sondeo de conocimientos	Técnico en talento humano
7	Preselección	Técnico en talento humano
8	Ejecución de entrevista	Técnico en talento humano
9	Selección	Técnico en talento humano
10	Comunicación de resultados	Técnico en talento humano
11	Contratación	Técnico en talento humano
12	Evaluación del desempeño y clima laboral	Técnico en talento humano
13	Compensación	Técnico en talento humano
14	Generación de reportes	Técnico en talento humano
15	Desvinculación	Técnico en talento humano

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Administración del personal	<b>COD</b>	GE.GTH.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo medio de contratación	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en talento humano

	<b>Procedimiento</b>	Administración del personal	<b>COD</b>	GE.GTH.01.I2
	<b>Nombre del indicador</b>	Tasa de absentismo laboral	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en talento humano

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 78 de 174

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Solicitud de personal	GE.GTH.01.D1	X			X	Técnico en talento humano
Hoja de vida	GE.GTH.01.D2		X	X		Candidato
Contrato laboral	GE.GTH.01.D3	X		X		Técnico en talento humano
Acta de entrega de cargos	GE.GTH.01.D4	X		X		Técnico en talento humano

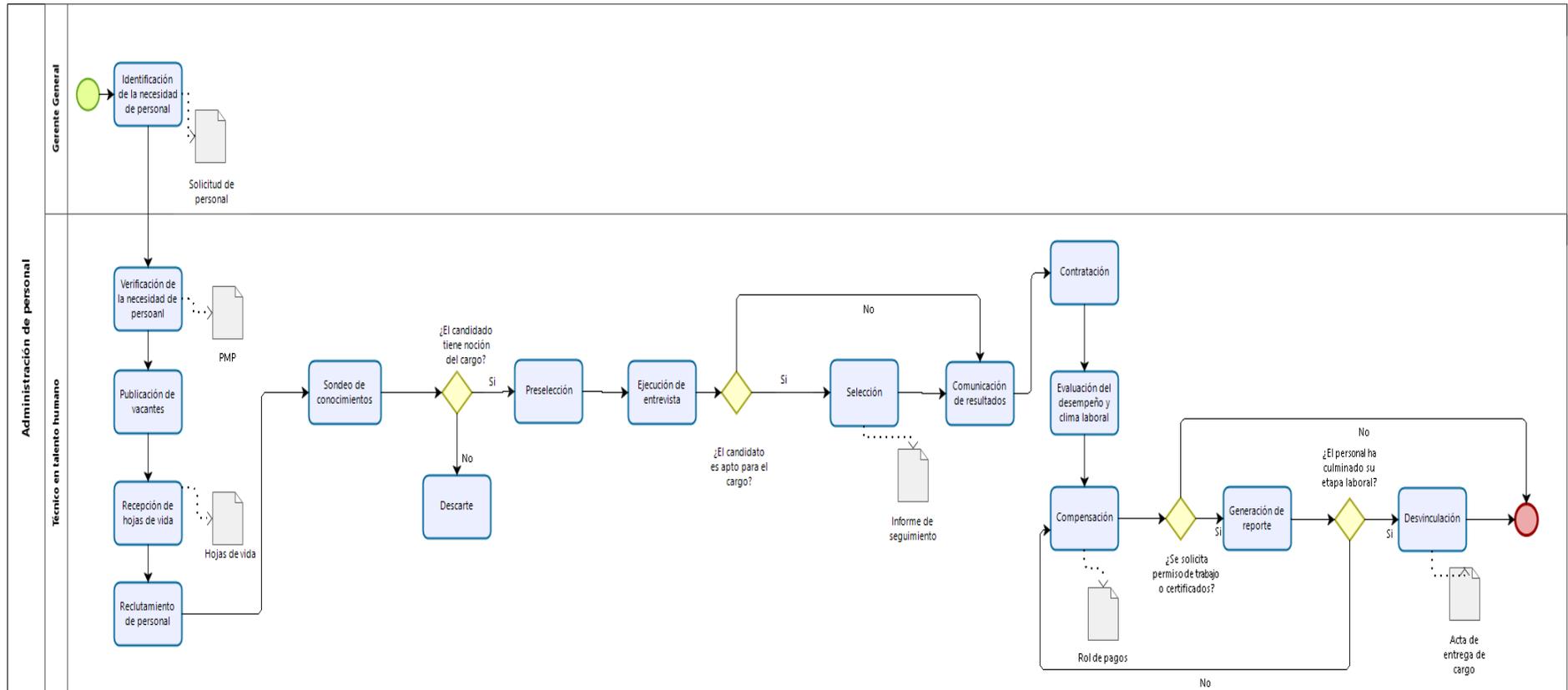
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 79 de 174

### 10. Diagrama de flujo



**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 80 de 174

### 11. Anexos

	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL</b>						<b>COD:</b> GE.GTH.01. D1	
							<b>VERSIÓN:</b> 01	
N°								
<b>FECHA DE SOLICITUD:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>FECHA REQUERIDA DE INICIO:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	
<b>SOLICITADO POR:</b>								
<b>ESPECIFICACIONES DE LA VACANTE</b>								
Nombre del cargo								
Motivo de la vacante (Seleccione con una X)								
Despido				Cumplimiento de contrato				
Renuncia				Carga laboral excesiva				
Otro. ¿Cuál?:								
Funciones principales del cargo								
Tipo de contrato (Seleccione con una X)								
Término indefinido				Por obra				
Término fijo				De aprendizaje				
Por temporada u ocasional								
Recursos adicionales del cargo								
Celular				Escritorio				
Teléfono				Impresora				
Camión				Otro. ¿Cuál?:				
<b>AUTORIZACIÓN</b>								
<b>Fecha de autorización:</b>								
<b>Firma de responsables:</b>								
ABCDE (Nombre y firma) Solicitante				ABCDE (Nombre y firma) Encargado de Gestión de				

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.01**PROCEDIMIENTO:**

ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01

**Página:** 81 de 174**CONTRATO LABORAL****COD:**  
GE.GTH.01. D3**VERSIÓN:** 01**CONTRATO DE TRABAJO DE APRENDIZAJE**

En la ciudad ..... a ..... días de.....de 20..... entre el Sr(a)..... en representación de la empresa ..... N.I.T....., con domicilio legal en ..... , calle.....Nº....., y el señor ..... domiciliado en ..... calle..... Nº ..... cédula nacional de identidad Nº ..... nacido el ....., se celebra el siguiente CONTRATO DE TRABAJO DE APRENDIZAJE.

**PRIMERO:** El señor ....., en calidad de APRENDIZ, se compromete a efectuar los trabajos que se detallan en la hoja anexa al presente contrato, debidamente, firmado por las partes;

**SEGUNDO:** Este Aprendizaje lo efectuará en un horario laboral de ..... a ..... entre las .....hrs. y las ..... hrs.;

**TERCERO:** El Empleador se obliga a pagar por estos trabajos una remuneración de \$ ..... (en número y letras) ....., en virtud de que el Código del Trabajo, autoriza para convenirla libremente;

**CUARTO:** Asimismo, el empleador se compromete a impartirle los conocimientos y habilidades del oficio de ....., conforme al Programa adjunto y, a su vez, el APRENDIZ, trabajará mediante tal remuneración, cumplirá estrictamente este Programa de Aprendizaje, sujeto a los controles que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo desee efectuar, conforme a la Ley (Art. 83 Código del Trabajo). Este contrato de aprendizaje no puede durar más de 2 años.

Para estos efectos, el Empleador designa como MAESTRO DEL APRENDIZ, en carácter de GUIA en este proceso al Sr(a) .....

**QUINTO:** Se deja constancia para cumplir con el Código del Trabajo, que el porcentaje de aprendices en esta empresa, en ningún caso, excede del diez por ciento del total de trabajadores de la industria, como asimismo que, como se señala precedentemente, el trabajador es menor de 21 años de edad y que su contrato de trabajo de aprendizaje durará hasta el .....

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de ....., departamento de ....., a los ..... días del mes ... del año .....

ABCDE  
EmpleadorABCDE  
Aprendiz

C.I

C.I

**NOTA**

- En el caso de los discapacitados la edad tope para firmar este tipo contrato es hasta los 24 años.
- En anexo de contrato se debe especificar las labores a que se compromete el trabajador como aprendiz y las materias que el empleador se compromete a impartir, debiendo firmarlo ambas partes, quedando con copia el aprendiz.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.01**PROCEDIMIENTO:**

ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01

**Página:** 82 de 174**CONTRATO DE TRABAJO POR OBRA**

En la ciudad ..... a ..... días de.....de 20..... entre el Sr(a)..... en representación de la empresa ..... N.I.T....., con domicilio legal en ..... , calle.....Nº....., y el señor ..... domiciliado en ..... calle..... Nº ..... , cédula nacional de identidad Nº ..... nacido el ....., se celebra el siguiente CONTRATO DE TRABAJO POR OBRA.

**PRIMERA:** El empleador contrata los servicios personales, del trabajador para desempeñar los oficios de ..... (determinar el cargo, indicando las labores a que se obliga el empleado), a partir del ..... (establecer día, mes y año), en una jornada de ..... a ....., labor que desarrollará en ..... (dirección donde se ubica el cargo contratado) de la ciudad de ....., departamento de ....., devengando un salario de ..... pesos (\$....) mensuales, pagaderos en ..... (lugar), el día ..... de cada mes (o por quincenas, el día ..... y el día ..... respectivamente).

**SEGUNDA:** Son obligaciones especiales del trabajador:

- Colocar al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva, en el desempeño de las funciones propias del cargo contratado y en las labores conexas y complementarias del mismo, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta al empleador o sus representantes;
- Laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de la jornada señalada en este contrato, pudiendo el empleador efectuar ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente.
- Las demás consagradas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo.

**TERCERA:** Como contraprestación por su labor, el empleador pagará al Trabajador el salario estipulado, el cual deberá cancelar en la fecha y lugar indicado, quedando establecido que en dicho pago se halla incluida la remuneración correspondiente a los descansos dominicales y festivos de que tratan los artículos 172 a 178 del Código Sustantivo del Trabajo.

**CUARTA:** El trabajo suplementario o en horas extras, así como todo trabajo en domingo o festivo en los que deba concederse descanso, será remunerado conforme a la Ley. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por el empleador o sus representantes, para efecto de su reconocimiento y pago.

**QUINTA:** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquiera de las partes, las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con las modificaciones introducidas por el artículo 7o. del Decreto 2351 de 1965.

**SEXTA:** Aunque el lugar de trabajo es el indicado en este contrato, las partes pueden acordar que el mismo se preste en sitio diferente, siempre que las condiciones del trabajador no sufran desmejora o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio. De todos modos, corren por cuenta del empleador los gastos que ocasione dicho traslado.

**SÉPTIMA:** El trabajador desde ahora acepta los cambios de oficio que decida el empleador, siempre que sus condiciones laborales se mantengan, se respeten sus derechos y no le causen perjuicios.

**OCTAVA:** Podrán las partes convenir, expresa o tácitamente, repartir las horas de la jornada ordinaria en la forma permitida por el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, teniendo en cuenta que las secciones de descanso entre las jornadas de trabajo no se computan dentro de la misma, conforme lo prescribe el artículo 167 del mismo código.

**NOVENA:** Acuerdan las partes que los primeros dos meses de ejecución del presente contrato se consideran como de período de prueba. Significa lo anterior que durante este lapso el empleador y/o trabajador pueden darlo por terminado unilateralmente. Vencido el término de duración del contrato, sin que las partes lo hayan dado por terminado, se torna indefinido, siempre que subsistan las causas que lo originaron y la materia del trabajo. Con

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 83 de 174

todo, el trabajador podrá dar por terminado unilateralmente este contrato, comunicando por escrito su decisión al empleador, con antelación no inferior a treinta (30) días. En caso de no producirse tal aviso, o de hacerlo en un término inferior al establecido, deberá el trabajador en favor del empleador, a título de indemnización, el equivalente a treinta (30) días de salario o proporcional al tiempo que falte, suma deducible de sus prestaciones sociales.

**DÉCIMA:** El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

**UNDÉCIMA:** Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anotarse a continuación de su texto.

### CLÁUSULAS ADICIONALES: .....

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de ....., departamento de ....., a los ..... días del mes ... del año .....

ABCDE  
Empleador

ABCDE  
Trabajador

C.I

C.I

### CONTRATO A TÉRMINO FIJO Y PARA CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO

En la ciudad ..... a ..... días de.....de 20..... entre el Sr(a)..... en representación de la empresa ..... N.I.T....., con domicilio legal en ..... , calle.....Nº....., y el señor ..... domiciliado en ..... calle..... Nº ..... cédula nacional de identidad Nº ..... nacido el ....., se celebra el siguiente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO .....(fijo o indefinido) (a), por un periodo de ..... (días, meses, años) que se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO:** El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR, para ..... (describir la actividad que se va a desarrollar) y los que se deriven de estas labores. **PARÁGRAFO:** El TRABAJADOR acepta los cambios de labores decididos por el EMPLEADOR siempre que sus condiciones laborales se mantengan.

**SEGUNDA: INICIACIÓN Y JORNADA DE TRABAJO:** El TRABAJADOR iniciará labores a partir de ..... (día, mes, año), con una jornada laboral ordinaria de ....., que se podrán distribuir de la forma permitida por el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo.

**TERCERA: LUGAR DE TRABAJO:** El lugar de trabajo será en ..... (nombre y dirección del lugar de trabajo) de la ciudad de ....., y puede ser modificado por acuerdo entre las partes, siempre que las condiciones laborales del trabajador no sufran desmejora o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio.

**CUARTA: SALARIO:** El TRABAJADOR devengará ..... (\$.....), pagados los días.....de cada mes/quincena, que incluye la remuneración de los descansos dominicales y festivos.

**QUINTA: OBLIGACIONES:** El TRABAJADOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Colocar al servicio del EMPLEADOR su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva en el desempeño de las funciones encomendadas y en las labores conexas, según ordenes e instrucciones del empleador o sus representantes.
- Trabajar durante la vigencia del presente contrato única y exclusivamente al servicio del EMPLEADOR.
- Cumplir con la jornada de trabajo dentro de los turnos y horario señalado por el EMPLEADOR.
- Las demás consagradas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 84 de 174

**SEXTA: TRABAJO EXTRA, EN DOMINICALES Y FESTIVOS:** El trabajo suplementario o en horas extras, así como el trabajo en domingo o festivo en los que deba concederse descanso, será remunerado conforme a la Ley, al igual que los respectivos recargos nocturnos. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por el empleador o sus representantes, para efectos de su reconocimiento.

**SÉPTIMA: JUSTAS CAUSAS PARA DESPEDIR:** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquiera de las partes, las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código sustantivo del Trabajo.

**OCTAVA: PERIODO DE PRUEBA: (OPCIONAL)** Acuerdan las partes fijar como periodo de prueba los primeros ..... (.....) (días o meses) (d) a partir de la vigencia de este contrato. Durante este periodo las partes pueden dar por terminado unilateralmente el contrato. En el caso de existir prórroga o nuevo contrato entre las partes se entiende que no existirá para este nuevo periodo de prueba. ....

**NOVENA: AVISO DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO:** Cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato avisando a la otra con una anticipación mayor a treinta (30) días de la fecha de vencimiento del periodo contratado. En caso de no producirse tal aviso, o de hacerlo en un término inferior al establecido, la parte que termina el contrato deberá a la otra, a título de indemnización, el equivalente a treinta (30) días de salario o proporcional al tiempo que falte.

**DÉCIMA: PRORROGA:** Si el aviso de terminación unilateral del contrato no se da o se da con una anticipación menor a treinta (30) días el contrato se prórroga por un periodo igual a la inicial, siempre que subsistan las causas que lo originaron y la materia del trabajo.

**UNDÉCIMA:** El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

**DÉCIMA SEGUNDA:** Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anexarse a este documento

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de ....., departamento de ....., a los ..... días del mes ... del año .....

ABCDE  
Empleador

C.I

ABCDE  
Trabajador

C.I

### NOTA

- El contrato de trabajo no estipulado a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido  
La jornada de trabajo ordinaria no puede ser mayor a ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) semanales. (Excepto trabajadores con cargos de dirección, confianza o manejo, trabajadores de servicio doméstico y que ejerciten actividades intermitentes o de vigilancia si residen el lugar de trabajo)
- Ningún trabajador puede devengar menos del salario mínimo legal y si labora menos de ocho (8) horas diarias su salario será proporcional al tiempo trabajado.
- Se debe determinar en el contrato la forma (mensual, quincenal, etc.) y el lugar en que deberá hacerse el pago
- El periodo de prueba puede ser hasta de dos (2) meses y en contratos inferiores a un (1) no podrá ser superior a una quinta (1/5) parte del término pactado  
prestaciones sociales en el periodo de prueba: salario, auxilio de transporte, afiliación a la seguridad social, cesantías.

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL - 01	<b>Página:</b> 85 de 174

	<b>ACTA DE ENTREGA DE CARGOS</b>	<b>COD:</b> GE.GTH.01. D4
		<b>VERSIÓN:</b> 01
N°		
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>
	<b>AA</b>	<b>FECHA REQUERIDA DE INICIO:</b>
	<b>DD</b>	<b>MM</b>
	<b>AA</b>	
<b>INSTRUCCIONES</b>		
Con el ánimo de formalizar la entrega del puesto de trabajo a causa de la Terminación del Contrato Laboral, Retiro Voluntario, Traslado de Dependencia o Cambio de Cargo, le solicitamos diligenciar completamente la presente Acta en compañía de su Jefe Inmediato. En ella debe relacionar los asuntos de su competencia y el estado de cada uno de ellos.		
<b>DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR</b>		
Nombre:		
Cargo:		
Jefe inmediato:		
Departamento:		
Motivo de la entrega:		
Despido		Cumplimiento de contrato
Renuncia		Otro. ¿Cuál?
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ENTREGA</b>		
Asuntos pendientes:		
Tipo de contrato (Seleccione con una X)		
Término indefinido		Por obra
Término fijo		De aprendizaje
Por temporada u ocasional		
Recursos entregados		
Celular		Escritorio
Teléfono		Impresora
Camión		Otro. ¿Cuál?:
<b>AUTORIZACIÓN</b>		
<b>Fecha de autorización:</b>		
<b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Trabajador o empleado	ABCDE (Nombre y firma) Jefe inmediato	

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CAPACITACIÓN - 02	<b>Página:</b> 86 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO CAPACITACIÓN

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		2022-15-05
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.02

**PROCEDIMIENTO:**

CAPACITACIÓN - 02

**Página:** 87 de 174

## 1. Objetivo

Establecer las directrices necesarias para la ejecución de las actividades correspondientes al procedimiento de capacitación, de tal manera que se permita adquirir conocimientos técnicos, así como el desarrollo de habilidades y competencias en beneficio personal y organizacional.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de capacitación conforme a la norma ISO 9001:2015. Este procedimiento abarca únicamente para el técnico en cargo del proceso de gestión del talento humano. Inicia desde la solicitud y/o necesidad de capacitación y termina con la ejecución de la socialización del informe de seguimiento a la alta dirección.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Técnico en talento humano
- ✓ Responsable de capacitación
- ✓ Encargados de área

## 4. Responsable

- ✓ Técnico en talento humano

## 5. Términos y definiciones

**Inducción:** actividad de aprendizaje previo para el inicio de labores del personal nuevo de una organización de manera que se climatice en el entorno laboral y se cumpla de forma eficiente con las labores encomendadas.

**Capacitación:** actividad de aprendizaje y desarrollo de destrezas, habilidades, valores y competencias que se proporciona a los empleados de una empresa con el fin de mantener y mejorar el desempeño laboral tanto a nivel personal como grupal.

**Capacitación interna:** se refiere a la formación realizada dentro de las instalaciones de la empresa por personal propio de la misma.

Capacitación externa: es la formación impartida ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa por parte de una persona o entidad externa a la organización.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.02**PROCEDIMIENTO:**

CAPACITACIÓN - 02

**Página:** 88 de 174**7. Descripción de actividades**

N°	Operación	Responsable
1	Identificación de necesidad de capacitación/inducción	Encargados de área
2	Verificación de necesidad de capacitación/inducción	Técnico en talento humano
3	Análisis del clima laboral	Técnico en talento humano
4	Análisis de desempeño laboral	Técnico en talento humano
5	Programación de capacitación	Técnico en talento humano
6	Ejecución de la capacitación o inducción	Responsable de capacitación
7	Seguimiento	Técnico en talento humano
8	Generación de informe de seguimiento	Técnico en talento humano
9	Revisión de informe	Técnico en talento humano
10	Aprobación	Junta Directiva

**8. Indicadores del procedimiento**

Procedimiento	Capacitación	COD	GE.GTH.02.I1
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento en capacitaciones	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en talento humano

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Solicitud de capacitación	GE.GTH.02.D1	X		X		Técnico en talento humano
Programa de capacitación	GE.GTH.02.D2	X			X	Técnico en talento humano
Nómina de participantes de capacitación	GE.GTH.02.R1	X		X		Técnico en talento humano

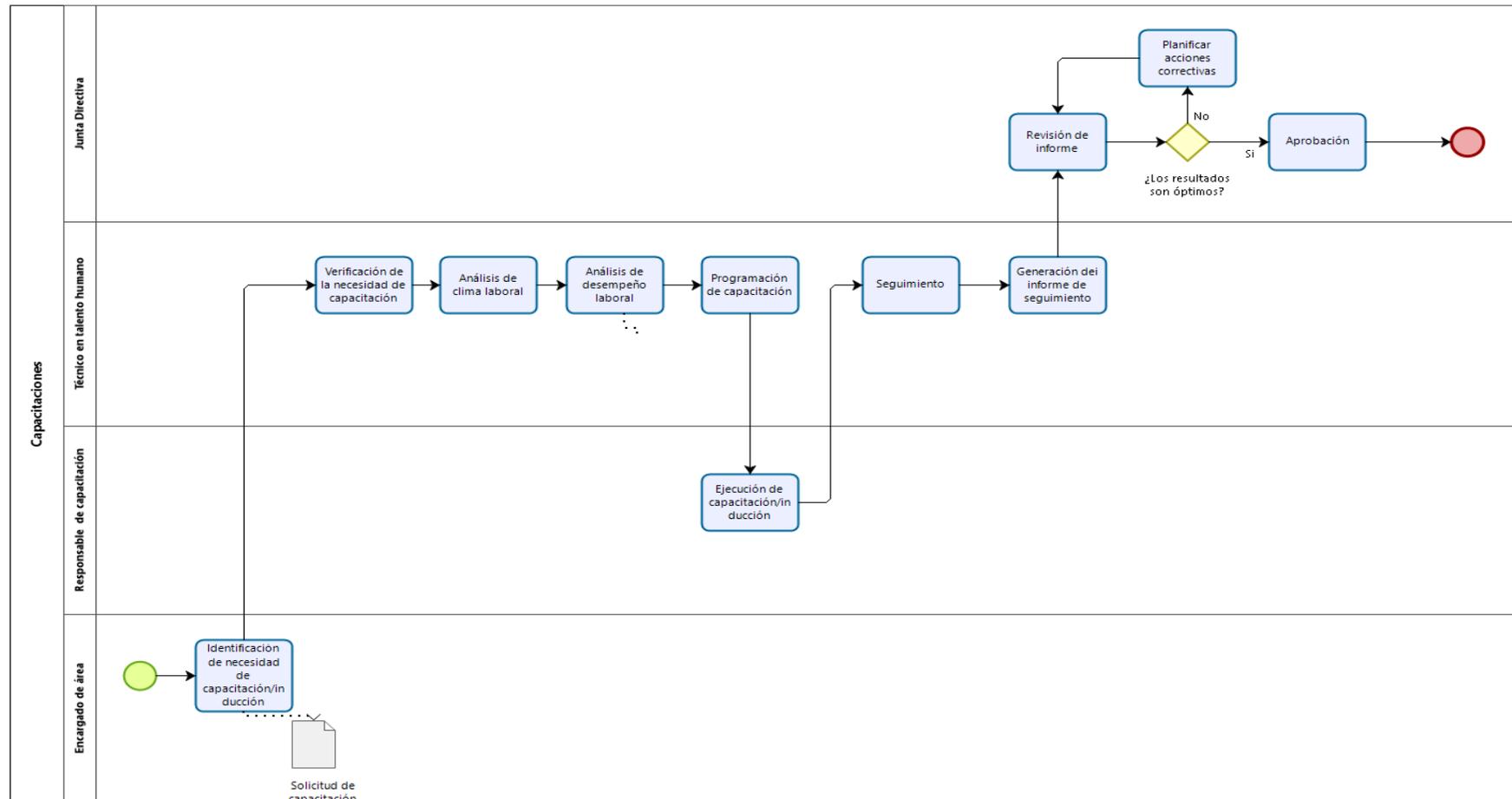
Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CAPACITACIÓN - 02	<b>Página:</b> 89 de 174

## 10. Diagrama de flujo



**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.	<b>Código:</b> GE.GTH.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CAPACITACIÓN - 02	<b>Página:</b> 90 de 174

### 11. Anexos

	<b>SOLICITUD DE CAPACITACIÓN</b>						COD: GE.GTH. 02.D1	
<b>VERSIÓN: 01</b>								
N°								
<b>FECHA DE SOLICITUD:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>FECHA SOLICITADA DE INICIO:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	
<b>SOLICITADO POR:</b>								
<b>CARGO:</b>								
<b>ESPECIFICACIONES DE LA CAPACITACIÓN</b>								
Tipo de capacitación (Señale con una X)								
Inducción				Avanzada				
Básica (Señale con una X)				Especializada				
Clase de capacitación								
Interna				Externa				
			Empresa/institución externa:					
Área								
Jurídica				Talento humano				
Técnica				Otra. ¿Cuál?				
Modalidad (Señale con una X)								
Presencial				Virtual				
Número de horas								
Justificación de capacitación Resultados esperados								
Participantes (Llenar la tabla en caso de que el número de participantes sean menor a 15 de lo contrario colocar el área en general)								
N°	C.I			Nombres y Apellidos				
1								
2								
3								
4								
5								
Recursos requeridos								
Salón				Servicio de transporte				

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.02**PROCEDIMIENTO:**

CAPACITACIÓN - 02

**Página:** 91 de 174

Proyector		Servicio de formación especializada	
Alimentación		Otro. ¿Cuál?:	
Presupuesto estimado			
Jornada sugerida			
<b>AUTORIZACIÓN</b>			
<b>Fecha de autorización:</b>			
<b>Firma de responsables:</b>			
ABCDE (Nombre y firma) Solicitante		ABCDE (Nombre y firma) Encargado de Gestión de	

**Elaborado por:**  
 Evelyn Guerrero

**Revisado por:**
**Aprobado por:**



**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN ESTRATÉGICA - GE.

**Versión:** 01**PROCESO:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GTH.

**Código:** GE.GTH.02**PROCEDIMIENTO:**

CAPACITACIÓN - 02

**Página:** 93 de 174

		<b>NÓMINA DE PARTICIPANTES DE CAPACITACIÓN</b>			COD: GE.GTH. 02.R1	
					VERSIÓN: 01	
<b>FECHA:</b>		<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>		
<b>TEMA DE CAPACITACIÓN:</b>						
<b>ÁREA/DEPARTAMENTO:</b>						
<b>CAPACITADOR:</b>						
<b>Asistentes</b>						
<b>N°</b>	<b>C.I</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>			<b>Firma</b>	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
<b>Firma de responsables:</b>						
		ABCDE (Nombre y firma) Capacitador		ABCDE (Nombre y firma) Encargado de talento humano		

Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

# **GESTIÓN OPERATIVA**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA – GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	ADQUISICIONES AD.	<b>Código:</b> GO.ADQ.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01	<b>Página:</b> 95 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN OPERATIVA  
ADQUISICIONES  
CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES**

**VERSIÓN: 01****FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01

**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 96 de 174

## 1. Objetivo

Determinar criterios y lineamientos para la ejecución de actividades de evaluación y selección de proveedores con el fin de asegurar la calidad en bienes y servicios prestados por parte de los proveedores.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de contratación de proveedores siguiendo los lineamientos estipulados en la norma ISO 9001:2015. El procedimiento abarca al proceso de adquisiciones como único encargado de suministrar los recursos para el desarrollo de los demás procesos. Inicia con la identificación de la necesidad de bienes o servicios y finaliza con el cierre de contrato.

## 3. Participantes

- ✓ Gerente General
- ✓ Contador
- ✓ Encargados de bodega

## 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

## 5. Términos y definiciones

**Contrato:** acuerdo en el que se determinan las condiciones laborales para la prestación de un determinado bien o servicio.

**Acta de inicio:** evidencia en la cual se manifiesta la fecha de inicio de actividades o labores establecidas en el contrato.

**Contratista:** persona encargada de suministrar bienes, servicios u obras bajo los estamentos estipulados en el contrato laboral generado por la organización.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Identificación de necesidad de un bien o servicio	Gerente General
2	Estudio de mercado	Gerente General
3	Búsqueda de proveedores	Gerente General

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA – GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	ADQUISICIONES AD.	<b>Código:</b> GO.ADQ.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01	<b>Página:</b> 97 de 174

4	Cotización	Secretaria
5	Verificación de la fiabilidad del proveedor	Gerente General
6	Recepción de ofertas	Gerente General
7	Selección de proveedor	Gerente General
8	Pedido de bienes o servicios	Gerente General
9	Recepción de bienes o servicios	Encargados de bodega
10	Almacenamiento	Encargados de bodega
11	Pago	Contador
12	Evaluación	Gerente General
13	Traslado de materias primas	Encargados de bodega

**8. Indicadores del procedimiento**

<b>Procedimiento</b>	Contratación de proveedores	<b>COD</b>	GO.FAB.01.I1
<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo medio de retraso en la entrega de pedido	<b>Responsable de medición</b>	Operador logístico

<b>Procedimiento</b>	Contratación de proveedores	<b>COD</b>	GO.FAB.01.I2
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de pedidos con calidad concertada	<b>Responsable de medición</b>	Operador logístico

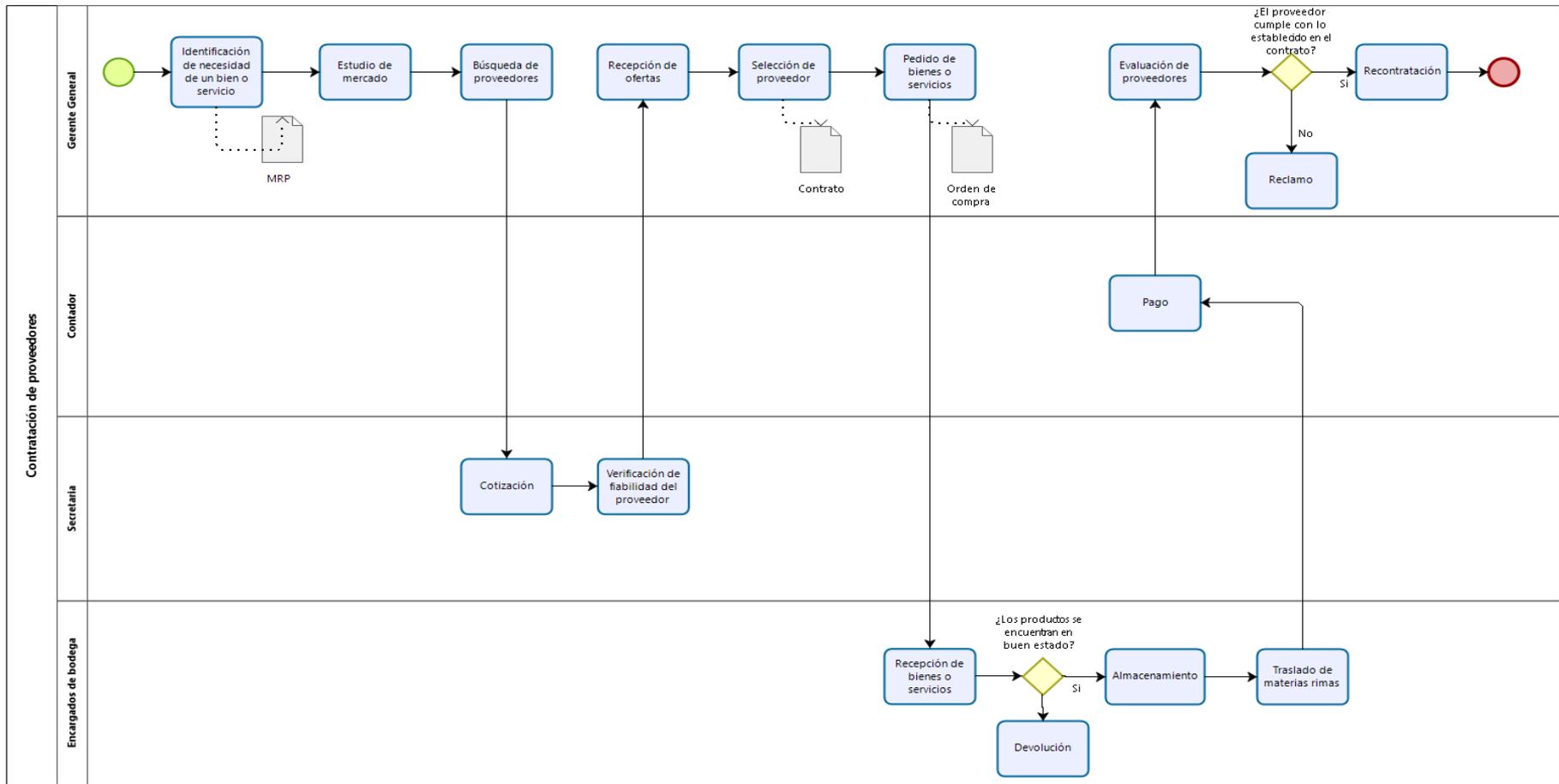
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Contrato de suministro	GO.ADQ.01.D1	X		X		Gerente General
Orden de compra	GO.ADQ.01.D2	X		X		Gerente General
Registro de evaluación de proveedor	GO.ADQ.01.R1	X			X	Gerente General

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA – GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	ADQUISICIONES AD.	<b>Código:</b> GO.ADQ.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01	<b>Página:</b> 98 de 174

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 99 de 174**11. Anexos**

	<b>CONTRATO DE SUMINISTRO</b>	<b>COD:</b> GO.ADQ.01. D1
		<b>VERSIÓN:</b> 01

**CONTRATO DE SUMINISTRO N°**

En la ciudad ..... a ..... días de.....de 20..... entre el Sr(a)..... en representación de la empresa ..... N.I.T....., con domicilio legal en ..... , calle.....N°..... en calidad de CONSUMIDOR, y el/la Sr(a)..... en representación de la empresa ..... con domicilio legal en ..... calle..... N° ....., cédula nacional de identidad N° ..... de la ciudad de ..... en calidad de PROVEEDOR, se celebra el siguiente CONTRATO DE SUMINISTRO.

**PRIMERA: Objeto.** El presente contrato tiene por objeto el suministro periódico (o continuo) por parte del PROVEEDOR de.....(describir los bienes o servicios objeto del contrato) a favor del CONSUMIDOR, y a cambio de la contraprestación a que éste último se obliga en la cláusula tercera del presente contrato.

**SEGUNDA: Obligaciones Del Proveedor.** Constituyen obligaciones del proveedor: Primera: Suministrar al CONSUMIDOR los bienes y servicios mencionados en la cláusula primer de este contrato y cualquier otro producto del PROVEEDOR que acuerden por escrito las partes, y con los plazos de entrega que tiene o tenga establecidos el PROVEEDOR; Segunda: Conceder al CONSUMIDOR un descuento del.....% (...) por el pago dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura; Tercera: Conceder al consumidor dos meses calendario para el pago, contados a partir de la fecha de cada factura, sin causar intereses en dicho lapso; Cuarta: Fijar como cuantía mínima de cada pedido la suma de.....(\$.....). Esta suma podrá ser modificada por el PROVEEDOR, en cualquier momento, mediante la sola notificación, por escrito al COMPRADOR; Quinta: Orogar, a exclusivo criterio del PROVEEDOR, un cupo de crédito al CONSUMIDOR, señalando un límite máximo para sus pedidos; Sexta : Entrenar a los vendedores del CONSUMIDOR mediante explicaciones de un empleado del PROVEEDOR; Séptima: Entregar en préstamo para su uso, con devolución inmediata a personal autorizado del PROVEEDOR, al vencer o darse por terminado el presente contrato, un aviso que se instalará en sitio adecuado del establecimiento del COMPRADOR; Octava: Poner a disposición del CONSUMIDOR varias calcomanías de sus productos, para ser fijadas en sitios adecuados del establecimiento comercial del CONSUMIDOR; Novena: Entregar al CONSUMIDOR material publicitario y catálogos en la cantidad adecuada; Décima: A juicio del PROVEEDOR, entregar al CONSUMIDOR muestrarios que periódicamente serán actualizados; Undécima: Asumir el valor de los fletes, empaques y seguros de la mercancía que se despache dentro de las condiciones de este contrato.

**TERCERA: Obligaciones Del CONSUMIDOR.** Constituyen obligaciones a cargo del consumidor las siguientes: Primera: El CONSUMIDOR se obliga a adquirir los productos suministrados por el PROVEEDOR a fin de revenderlos, sujetándose a los precios y condiciones fijadas por el PROVEEDOR para la venta al público; Segunda: Pagar de contado el pedido inicial; Tercera: El CONSUMIDOR se obliga a firmar las facturas u otros documentos comerciales que le expida el PROVEEDOR y que correspondan a mercancías efectivamente entregadas, en señal de que acepta la obligación de pagarlos.

**CUARTA: Naturaleza Del Suministro.** Las partes convienen en que cada suministro constituye una venta en firme, y que en consecuencia, el PROVEEDOR no aceptará devolución alguna de mercancías vendidas en ejecución del presente contrato de suministro, salvo en los casos de artículos con defectos de fabricación advertidos por el CONSUMIDOR y notificados por éste al PROVEEDOR, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de entrega de cada suministro.

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01

**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 100 de 174

**QUINTA: Duración.** El presente contrato de suministro es de plazo indefinido pero podrá ser terminado, sin aviso previo, en cualquier momento por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas o dando aviso escrito a la otra parte con una anticipación de un mes a la fecha en que deba ser terminado.

**SEXTA: Cesión.** Este contrato no podrá ser cedido sin previa aprobación del PROVEEDOR.

**SEPTIMA: Representación.** Ninguna de las obligaciones contenidas en las cláusulas de este contrato generará en ningún caso vínculo adicional entre las partes ni habilitarán al CONSUMIDOR para representar al PROVEEDOR a ningún título. El CONSUMIDOR manifiesta que en el pasado no ha existido entre las partes ninguna clase de vinculación ni se ha celebrado contrato alguno de índole civil, laboral o comercial distintos de los que eventualmente pudo haber celebrado de compra-venta de algunos de los mismos productos con el PROVEEDOR, con quien no lo une ni ha unido ningún contrato de mandato, comisión ni agencia comercial y que, en consecuencia, carece de autorización o vínculo contractual que le faculte para representar o comprometer de alguna manera al PROVEEDOR, ni para anunciarse como titular de alguna de las dichas calidades.

**OCTAVA: Arbitramento.** Las partes convienen que en el evento en que surja alguna diferencia entre las mismas, por razón o con ocasión del presente contrato, será resuelta por un Tribunal de Arbitramento cuyo domicilio será.....(lugar de ejecución del contrato), integrado por ( ) árbitros designados conforme a la ley. Los arbitramentos que ocurrieren se regirán por lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1991, en la Ley 23 de 1991 y en las demás normas que modifiquen o adicionen la materia.

Para constancia se firma por las partes intervinientes, en la ciudad de ....., departamento de ....., a los ..... días del mes ... del año .....

ABCDE  
Empleador

C.I

ABCDE  
Trabajador

C.I

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 101 de 174

	<b>ORDEN DE COMPRA</b>			<b>COD:</b> GO.ADQ.01. D2
	<b>VERSIÓN:</b> 01			

<b>FECHA:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>N°</b>	
---------------	-----------	-----------	-----------	-----------	--

**DATOS DEL CONSUMIDOR**

Razón social	
N.I.T	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Encargado	

**DATOS DEL PROVEEDOR**

Razón social	
N.I.T	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Encargado	

**DESCRIPCIÓN DE LA COMPRA**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio final</b>

Subtotal

IVA

Total

**CONDICIONES DE ENTREGA**

Lugar	
Fecha y hora	

**CONDICIONES DE PAGO**

Pago contra entrega		Pago anticipado	
---------------------	--	-----------------	--

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 102 de 174

En efectivo

Transferencia

**OBSERVACIONES**

En caso de que el vendedor no entregue la mercancía en el lugar, fecha y hora acordados la transacción quedará cancelada y éste se verá obligado a devolver el importe total. En caso de que el comprador no realice el pago correspondiente en la fecha estipulada el vendedor queda sin responsabilidad.

**Firma de responsables:**

Elaborado por:

Autorizado por:

 ABCDE  
 (Nombre y firma)

 ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Gerente General

Encargado de talento humano

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES****COD:**  
GO.ADQ.01. D3**VERSIÓN:** 01**FECHA:****DD****MM****AA****N°****DATOS DEL PROVEEDOR**

Razón social

N.I.T o C.I

Dirección

Teléfono

**EVALUACIÓN****Escala de ponderación**

<b>Puntaje</b>	<b>Resultado</b>
4	Excelente
3	Bueno
2	Regular
1	No cumple

**N°****Parámetro de calificación****Puntaje**

1

Tiempo estimado de entrega

2

Especificaciones establecidas

3

Estimación del precio

4

Garantía

5

Servicio postventa

**Elaborado por:**

Evelyn Guerrero

**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA – GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

ADQUISICIONES AD.

**Código:** GO.ADQ.01**PROCEDIMIENTO:**

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES - 01

**Página:** 103 de 174

6

Soporte técnico

**Calificación final****ANÁLISIS DE RESULTADOS****Escala de calificación**

<b>Puntaje</b>	<b>Resultado</b>
45-36	Excelente - Proveedor confiable y recomendado.
17-24	Bueno - Proveedor confiable.
9-16	Regular - Proveedor poco confiable. Condicionado y/o Sancionado
0-8	No Confiable - Proveedor NO confiable. Restringido.

**Observaciones:****Firma de responsables:**

Calificado por:

Revisado por:

ABCDE  
(Nombre y firma)ABCDE  
(Nombre y firma)**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA - 01	<b>Página:</b> 104 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA FABRICACIÓN RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA - GO.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

FABRICACIÓN – FAB.

**Código:** GO.FAB.01

**PROCEDIMIENTO:**

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA - 01

**Página:** 105 de 174

## 1. Objetivo

Establecer parámetros de recepción de materia prima con la finalidad de mantener la calidad en el producto final.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento denominado recepción de materia prima. Aplica únicamente al departamento de producción. Inicia desde la recepción de bienes y finaliza en el traslado de materias primas al área de producción.

## 3. Participantes

- ✓ Jefe de operaciones
- ✓ Operador logístico

## 4. Responsable

- ✓ Jefe de operaciones

## 5. Términos y definiciones

**Recepción de bienes:** etapa inicial para la fabricación de productos, en esta se realiza verificaciones de las condiciones en las que llega la materia prima como por ejemplo la cantidad, el color, el olor, la textura, tiempo de llegada, empaque o etiquetado del producto.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Recepción de materias primas	Operador logístico
2	Traslado al área de bodega	Operador logístico
3	Verificación de cantidades acordadas	Operador logístico
4	Actualización de inventario	Operador logístico
5	Verificación de cumplimiento de requisitos técnicos	Operador logístico
6	Solicitud de material	Operador logístico

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA - 01	<b>Página:</b> 106 de 174

7	Traslado de materias primas al área de producción	Operador logístico
---	---	--------------------

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Recepción de materia prima	<b>COD</b>	GE.PE.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo promedio de actualización de inventario	<b>Responsable de medición</b>	Operador logístico

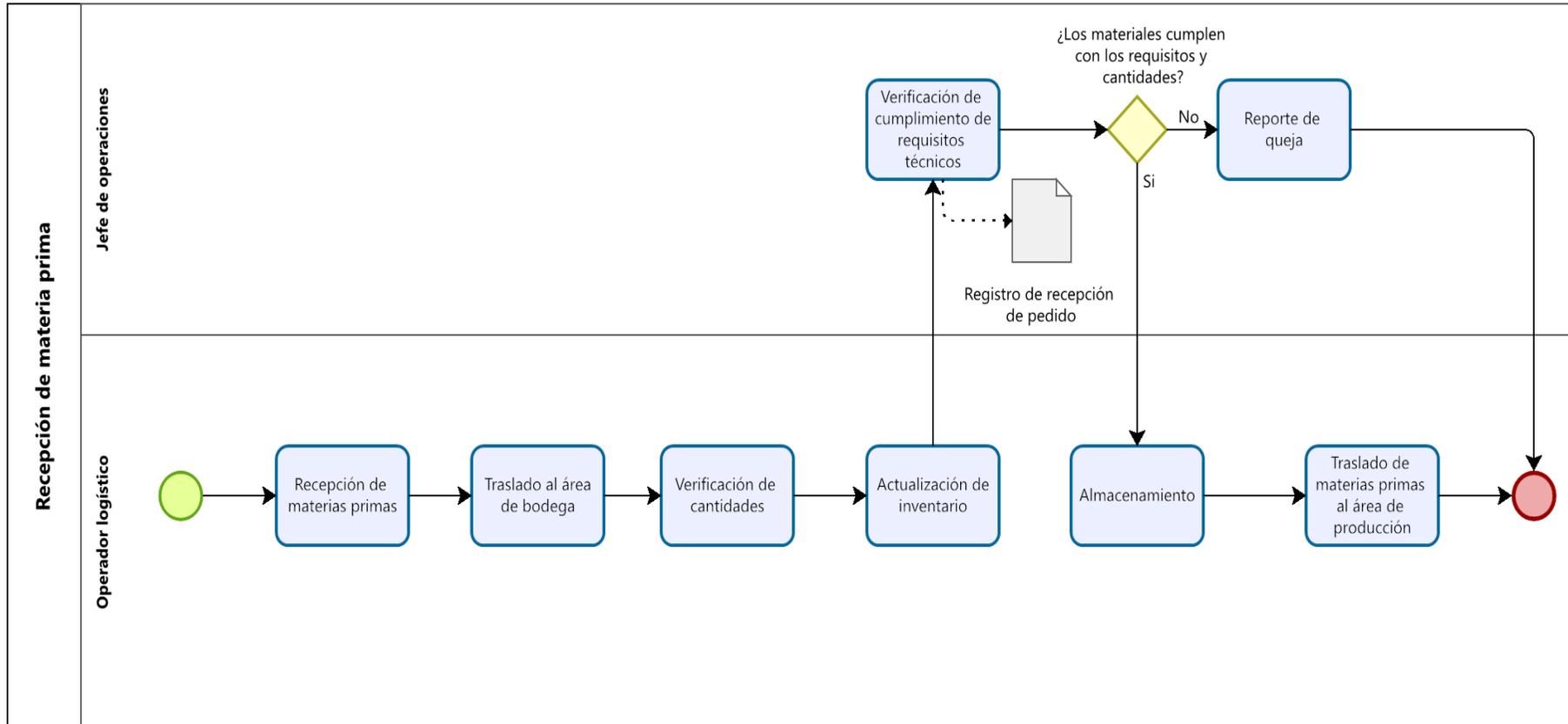
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de recepción de pedido	GO.FAB.01.D1	X		X		Operador logístico
Registro de inventario de material	GO.FAB.01.R1	X		X		Operador logístico

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA - 01	<b>Página:</b> 107 de 174

## 10. Diagrama de flujo



**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA - GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

FABRICACIÓN – FAB.

**Código:** GO.FAB.02**PROCEDIMIENTO:**

CORTE - 02

**Página:** 108 de 174**11. Anexos**

		<b>REGISTRO DE RECEPCIÓN DE PEDIDO</b>				<b>COD:</b> GO.ADQ.01. D1
						<b>VERSIÓN:</b> 01
<b>FECHA:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>N°</b>		
<b>DATOS DEL PEDIDO</b>						
N° de orden de compra						
Encargado de recepción						
Encargado de bodega						
<b>LISTA DE MATERIALES</b>						
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad solicitada</b>	<b>Cantidad Recibida</b>	<b>C/NC</b>	<b>Observaciones (Color, olor, textura, empaque, etiquetado)</b>	
<b>Firma de responsables:</b>						
Verificado por:			Verificado por:			
ABCDE (Nombre y firma) Encargado de bodega			ABCDE (Nombre y firma) Jefe de operaciones			

<b>Bello</b> <i>Hogar</i>	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 109 de 174

<b>Bello</b> <i>Hogar</i>	<b>REGISTRO DE INVENTARIO</b>						<b>COD:</b> GO.ADQ.01. R1
							<b>VERSIÓN:</b> 01
<b>LISTADO DE MATERIALES</b>							
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	UBICACIÓN	FAMILIA	STOCK MÍNIMO VIABLE	INVENTARIO	SOLICITAR
							hay suficiente
							hay suficiente
							solicitar material
							hay suficiente
							hay suficiente
							solicitar material

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 110 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA FABRICACIÓN CORTE

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 111 de 174

## 1. Objetivo

Establecer criterios y directrices el desarrollo de la fase inicial de transformación de materia prima correspondiente al corte de piezas bajo el cumplimiento de requisitos establecidos.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de corte de piezas. Este alcance cubre únicamente a la fase de fabricación del producto respectivamente corresponde al área de corte. Inicia con la revisión de la orden de producción y finaliza con el corte y confección de tela.

## 3. Participantes

- ✓ Jefe de operaciones
- ✓ Técnico en mantenimiento
- ✓ Operario

## 4. Responsable

- ✓ Jefe de operaciones

## 5. Términos y definiciones

**Ficha técnica de diseño:** documento que contiene la información necesaria para la fabricación de un producto, en el especifica las características físicas del producto con sus respectivos materiales, medidas y diseño.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- NTC 4641 Muebles escolares – Pupitre con silla para aulas de clases
- NTC 1440 Muebles de oficina -Consideraciones generales relativas a la posición de trabajo: silla-escritorio
- NTC 2306: Muebles - Muebles para Hogar - Camas.
- NTC 2514: Muebles – Muebles para el Hogar – Muebles y accesorios de cocina.
- NTC E-64: Muebles de Hogar – Sillas, butacas y sofás.
- NTC E-79: Espumas flexibles de poliuretano.

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Revisión de la orden de fabricación	Jefe de operaciones
2	Generación de fichas técnicas de diseño	Jefe de operaciones

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 112 de 174

3	Calibración de maquinaria	Técnico en mantenimiento
4	Revisión de ficha técnica de diseño	Operario
5	Preparación de materiales y herramientas de trabajo	Operario
6	Trazo de las líneas de corte sobre madera de acuerdo al molde	Operario
7	Corte de piezas de madera en sierra de mesa	Operario
8	Corte de piezas de madera en sierra de mano	Operario
9	Pulido de piezas	Operario
10	Trazo delinea de corte sobre tela	Confeccionista
11	Corte y confección de tela	Confeccionista

**8. Indicadores del procedimiento**

N/A

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Ficha técnica de diseño	GO.FAB.02.D1	X		X		Jefe de operaciones

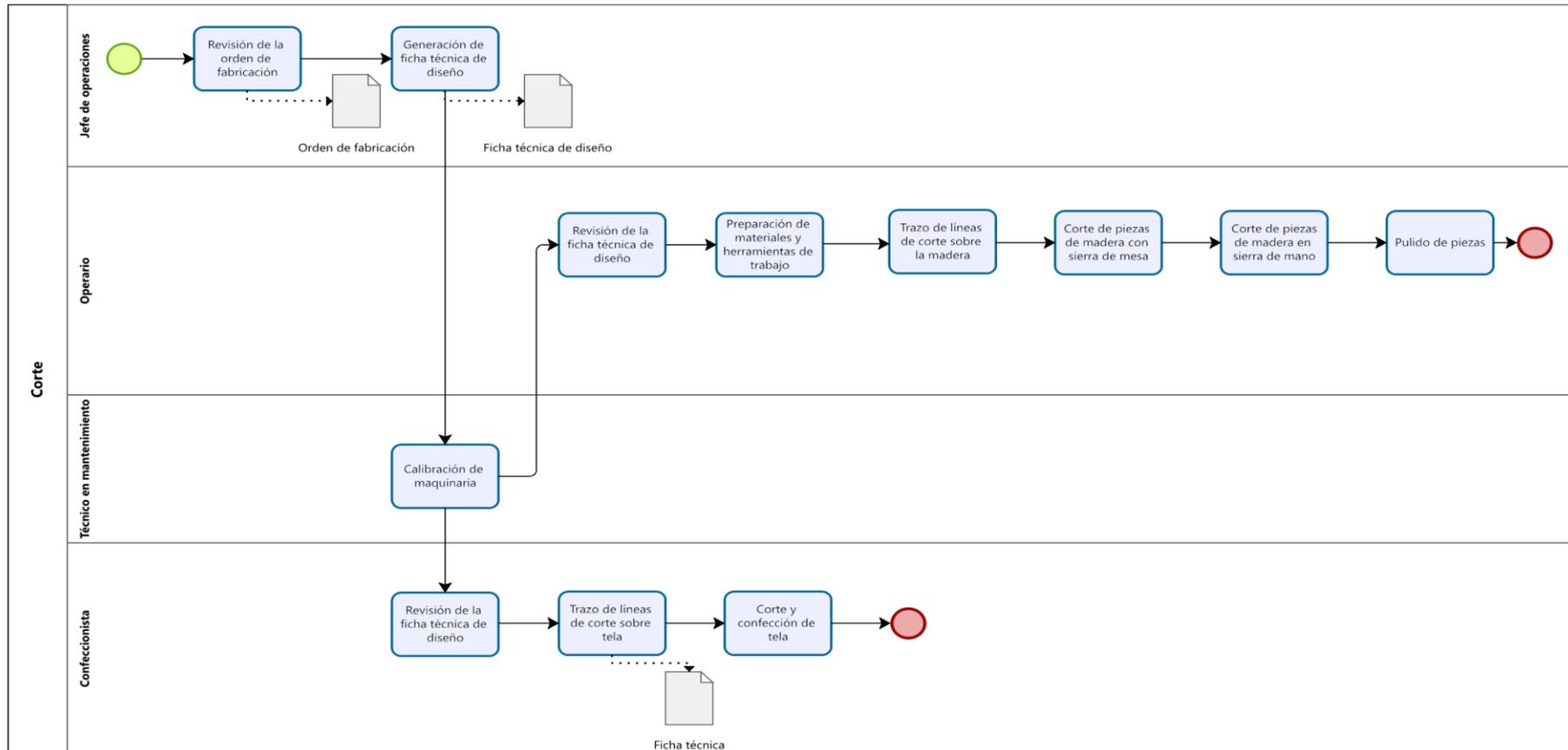
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 113 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 114 de 174

**11. Anexos**

	<b>FICHA TÉCNICA DE DISEÑO</b>		<b>COD:</b> GO.ADQ.01. D3
			<b>VERSIÓN:</b> 01
<b>SECCIÓN DE MUEBLES</b>		<b>Nº de ficha</b>	
<b>DATOS GENERALES DEL PRODUCTO</b>			
Referencia			
Nombre			
Fecha de lanzamiento			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>			
		<b>Imagen del producto</b>	
<b>LISTA DE COMPONENTES DEL PRODUCTO</b>			
<b>SOFÁ 1</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Disponibilidad de molde (S/N)</b>
1	Esqueleto		
2	Brazos		
3	Espaldar		
4	Asiento		
5	Patas		
<b>DIMENSIONES</b>			
<b>COMPONENTE 1: ESQUELETO</b>		<b>COMPONENTE 2: BRAZOS</b>	
Vista diagonal		Vista lateral - Vista frontal	

## BELLO HOGAR MUEBLES


**MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA - GO.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

FABRICACIÓN – FAB.

**Código:** GO.FAB.02

**PROCEDIMIENTO:**

CORTE - 02

**Página:** 115 de 174

N°	Ancho	Alto					
<b>COMPONENTE 3: ESPALDAR</b>			<b>COMPONENTE 2: ASIENTOS</b>				
Vista frontal			Vista frontal				
<b>MATERIAL DE TAPIZADO</b>							
<b>TELA</b>				<b>ACCESORIOS</b>			
Referencia				Referencia			
Variedad de color (S/N)				Variedad de color (S/N)			
Gama de colores				Gama de colores			
Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
<b>COMPONENTES ADICIONALES</b>							
Cojines				Si		No	
Referencia 1 del cojín				Referencia 2 del cojín			
Cantidad				Cantidad			
Referencia de tela 1				Referencia de tela 2			
Gama de colores para Cojín tipo 1				Gama de colores para Cojín tipo 2			
Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
Dimensiones				Dimensiones			
Imagen				Imagen			
Mesa				Si		No	
Referencia de la mesa							
Gama de colores de pintura				Ref	Ref	Ref	Ref
Dimensiones				Dimensiones			
Imagen				Imagen			

**Elaborado por:**  
 Evelyn Guerrero

**Revisado por:**
**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	CORTE - 02	<b>Página:</b> 116 de 174

**Firma de responsables:**

Elaborado por:

Aprobado por:

ABCDE  
(Nombre y firma)ABCDE  
(Nombre y firma)Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENSAMBLAJE - 03	<b>Página:</b> 117 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA FABRICACIÓN ENSAMBLAJE

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.03
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENSAMBLAJE - 03	<b>Página:</b> 118 de 174

## 1. Objetivo

Determinar los criterios y directrices para la ejecución del procedimiento de ensamblaje de piezas de madera para la fabricación de muebles bajo las especificaciones de la ficha técnica de diseño.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de ensamblaje conforme al cumplimiento de requerimientos. El procedimiento corresponde únicamente al personal encargado del área de ensamblaje. Inicia con la revisión de la ficha técnica y finaliza con el ajuste de tornillos.

## 3. Participantes

- ✓ Jefe de operaciones
- ✓ Operarios

## 4. Responsable

- ✓ Jefe de operaciones

## 5. Términos y definiciones

**Esqueleto:** estructura o armazón de madera que conforma la base del mueble.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 18100:2017 Estructuras de madera. Madera ensamblada. Requisitos de fabricación y producción.

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Revisión de la ficha técnica de diseño	Jefe de operaciones
2	Pulido de espuma	Jefe de operaciones
3	Fijación de clavos, puntas y grapas	Jefe de operaciones
4	Forrado de esqueleto con espuma	Jefe de operaciones
5	Tapizado	Jefe de operaciones
6	Montaje de patas	Jefe de operaciones
7	Ajuste de tornillos	Operario

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA - GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

FABRICACIÓN – FAB.

**Código:** GO.FAB.03**PROCEDIMIENTO:**

ENSAMBLAJE - 03

**Página:** 119 de 174**8. Indicadores del procedimiento**

N/A

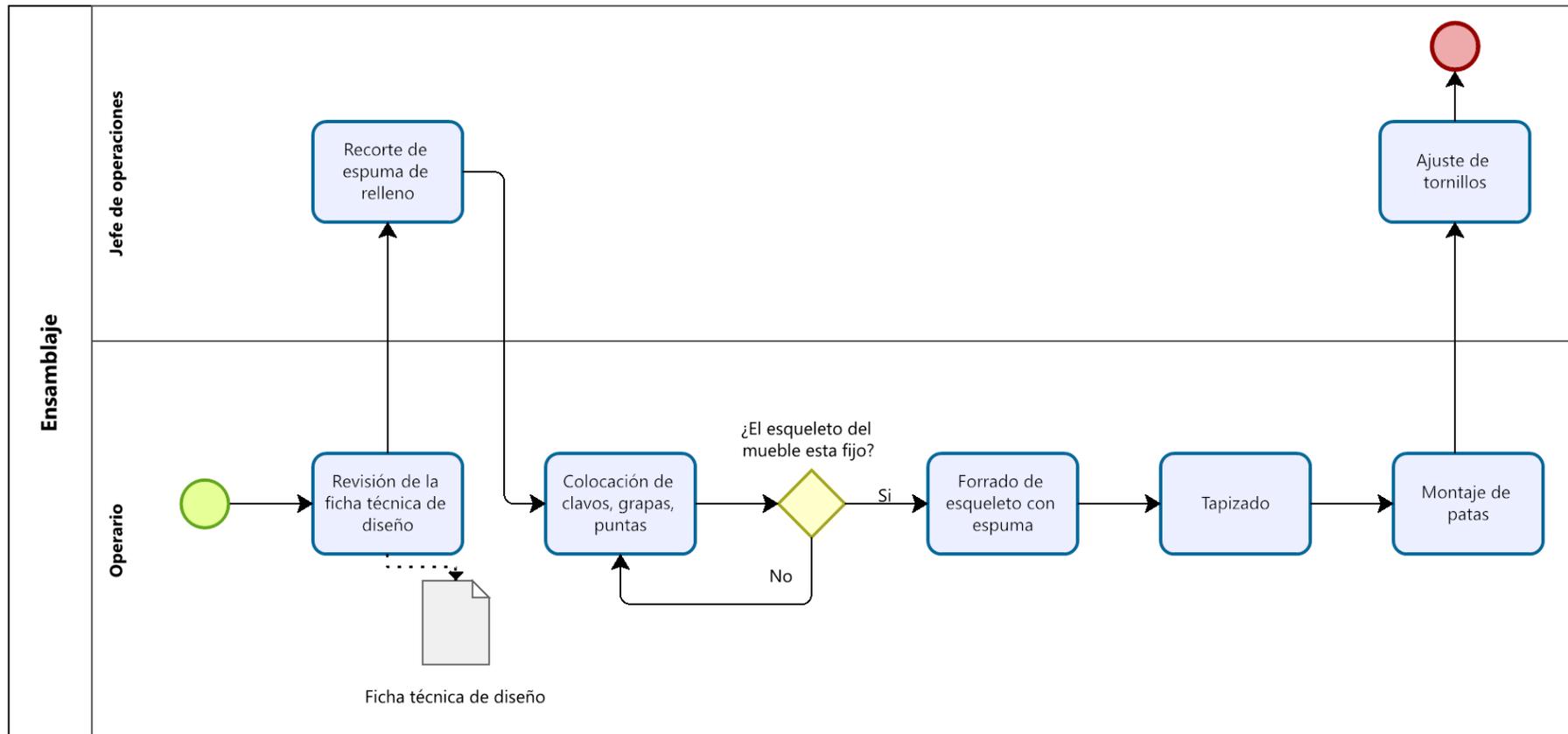
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

N/A

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.03
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENSAMBLAJE - 03	<b>Página:</b> 120 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> G0.FAB.04
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACABADO- 04	<b>Página:</b> 121 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA FABRICACIÓN ACABADO

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.04
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACABADO- 04	<b>Página:</b> 122 de 174

## 1. Objetivo

Establecer las directrices y criterios de ejecución de operaciones de acabado para la fabricación de muebles de madera con la finalidad de garantizar productos conformes respecto a las características físicas.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de acabado. Corresponde únicamente a los encargados del área de acabado, inicia con la revisión de la ficha técnica de diseño y termina con la inspección de calidad.

## 3. Participantes

- ✓ Operarios
- ✓ Confeccionista
- ✓ Auditor

## 4. Responsable

- ✓ Jefe de operaciones

## 5. Términos y definiciones

**Lote de producción:** cantidad determinada de muebles con un conjunto de características similares elaborados bajo el cumplimiento de una misma orden de fabricación.

**Efectividad:** grado de cumplimiento alcanzado en la ejecución de actividades de acuerdo a lo planificado.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Revisión de la ficha técnica de diseño	Operario/Confeccionista
2	Pintado de piezas	Operario
3	Lacado de piezas	Operario
4	Secado	Operario
5	Pegado de accesorios sobre el tapizado	Operario
6	Limpieza con silicona líquida	Operario
7	Confección de cojines	Confeccionista
8	Relleno de cojines	Confeccionista

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	FABRICACIÓN – FAB.	<b>Código:</b> GO.FAB.04
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ACABADO- 04	<b>Página:</b> 123 de 174

9	Limpieza del puesto de trabajo	Confeccionista
10	Inspección de calidad	Auditor

**8. Indicadores del procedimiento**

N/A

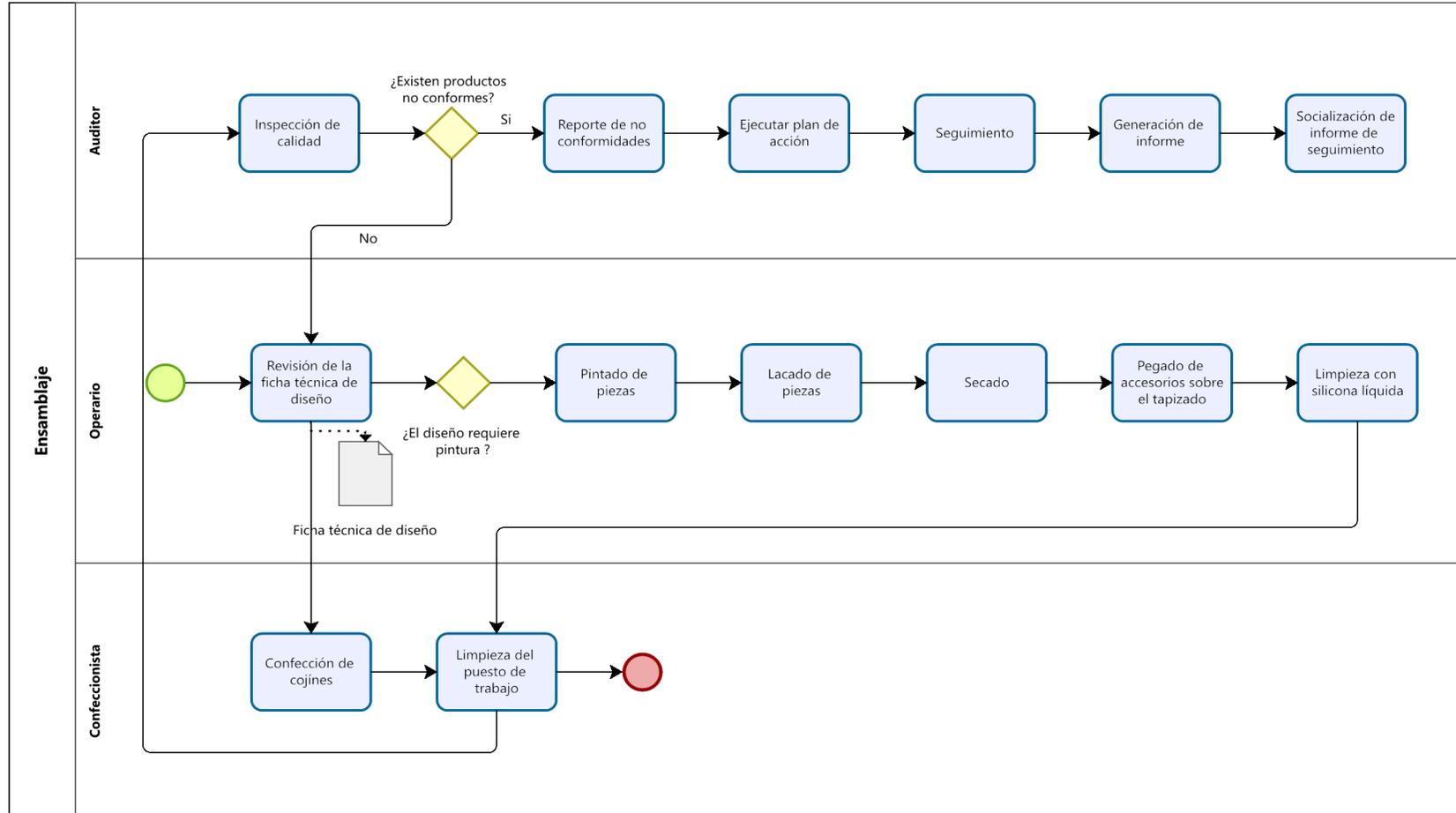
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

N/A

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

<b>Bello Hogar</b>	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 124 de 174

## 10. Diagrama de flujo



**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 125 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE EMBALAJE Y ALMACENAJE

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 126 de 174

## 1. Objetivo

Establecer directrices para la ejecución de operaciones logísticas de embalaje y almacenaje de productos permitiendo la seguridad y fácil acceso de estos.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de embalaje y almacenaje según especificaciones de la norma ISO 9001:2015. Aplica al personal encargado del área de bodega. Inicia con el traslado de lotes de producción al área de embalaje y finaliza con la revisión del inventario.

## 3. Participantes

- ✓ Operador logístico
- ✓ Auditor

## 4. Responsable

- ✓ Jefe de bodega.

## 5. Términos y definiciones

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Traslado del lote de producción al área de embalaje	Operador logístico
2	Empaquetado de cojines	Operador logístico
3	Forraje del mueble con plástico	Operador logístico
4	Pegado de etiqueta	Operador logístico
5	Limpieza del área de embalaje	Operador logístico
6	Transporte del lote de productos a bodega	Operador logístico
7	Registro y actualización de inventario	Operador logístico
8	Revisión de inventario	Auditor

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 127 de 174

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Embalaje y almacenaje	<b>COD</b>	GO.LT.01.II
	<b>Nombre del indicador</b>	índice de rotación de inventarios	<b>Responsable de medición</b>	Operador logístico

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de inventario	GO.LT.01.R1	X		X		Operador logístico

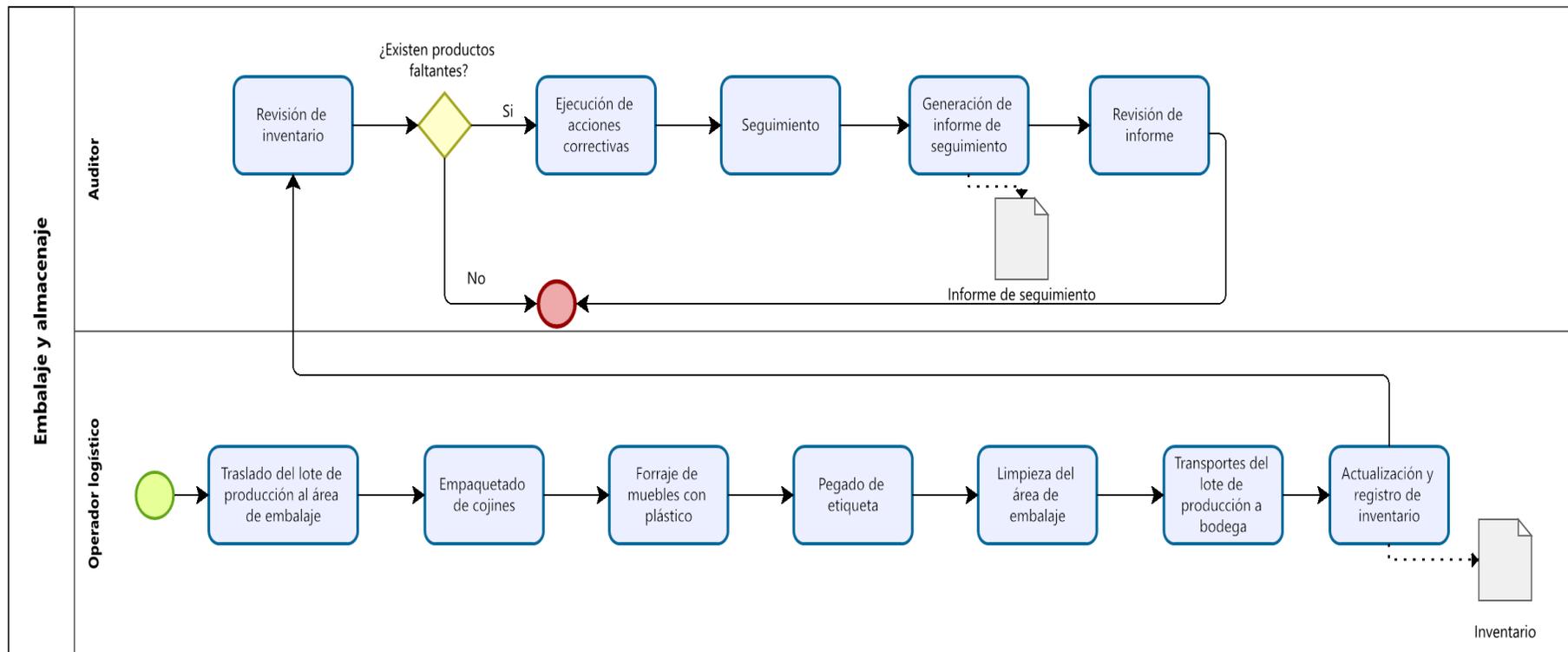
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 128 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EMBALAJE Y ALMACENAJE- 01	<b>Página:</b> 129 de 174

### 11. Anexos

		<b>REGISTRO DE INVENTARIO</b>							<b>COD:</b> GO.LT. 02.R1	
									<b>VERSIÓN:</b> 01	
FECHA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	UNIDAD DE MEDIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTREGADO A	OBSERVACIONES	HOJA DE REGISTRO	

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GO.LT.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENTREGA E INSTALACIÓN- 02	<b>Página:</b> 130 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE ENTREGA E INSTALACIÓN

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO – GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GA.LT.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENTREGA E INSTALACIÓN- 02.	<b>Página:</b> 131 de 174

## 1. Objetivo

Definir las directrices de ejecución de operaciones logísticas de entrega e instalación de mercancías de manera eficaz.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de entrega e instalación de mercancías. Aplica al departamento de producción y al departamento comercial. Inicia desde la solicitud de pedido y finaliza con el reporte de entrega.

## 3. Participantes

- ✓ Operador logístico
- ✓ Vendedor

## 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

## 5. Términos y definiciones

**Mercancía:** producto comercializado bajo ciertos requisitos establecidos entre el cliente y la organización.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Solicitud de pedido	Vendedor
2	Despacho de mercancía	Operador logístico
3	Verificación de embalaje y etiquetado	Operador logístico
4	Aviso telefónico de entrega	Operador logístico
5	Transporte de mercancía al punto de destino	Operador logístico
6	Descarga de mercancía	Operador logístico
7	Entrega de mercancía	Operador logístico

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO – GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GA.LT.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENTREGA E INSTALACIÓN- 02.	<b>Página:</b> 132 de 174

8	Recepción de pago	Operador logístico
9	Instalación	Operario de producción
10	Reporte de entrega	Operario de producción

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Logística y transporte	<b>COD</b>	GE.PE.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de entregas a tiempo	<b>Responsable de medición</b>	Operador logístico

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de entrega	GO.LT.02.R1	X		X		Operador logístico

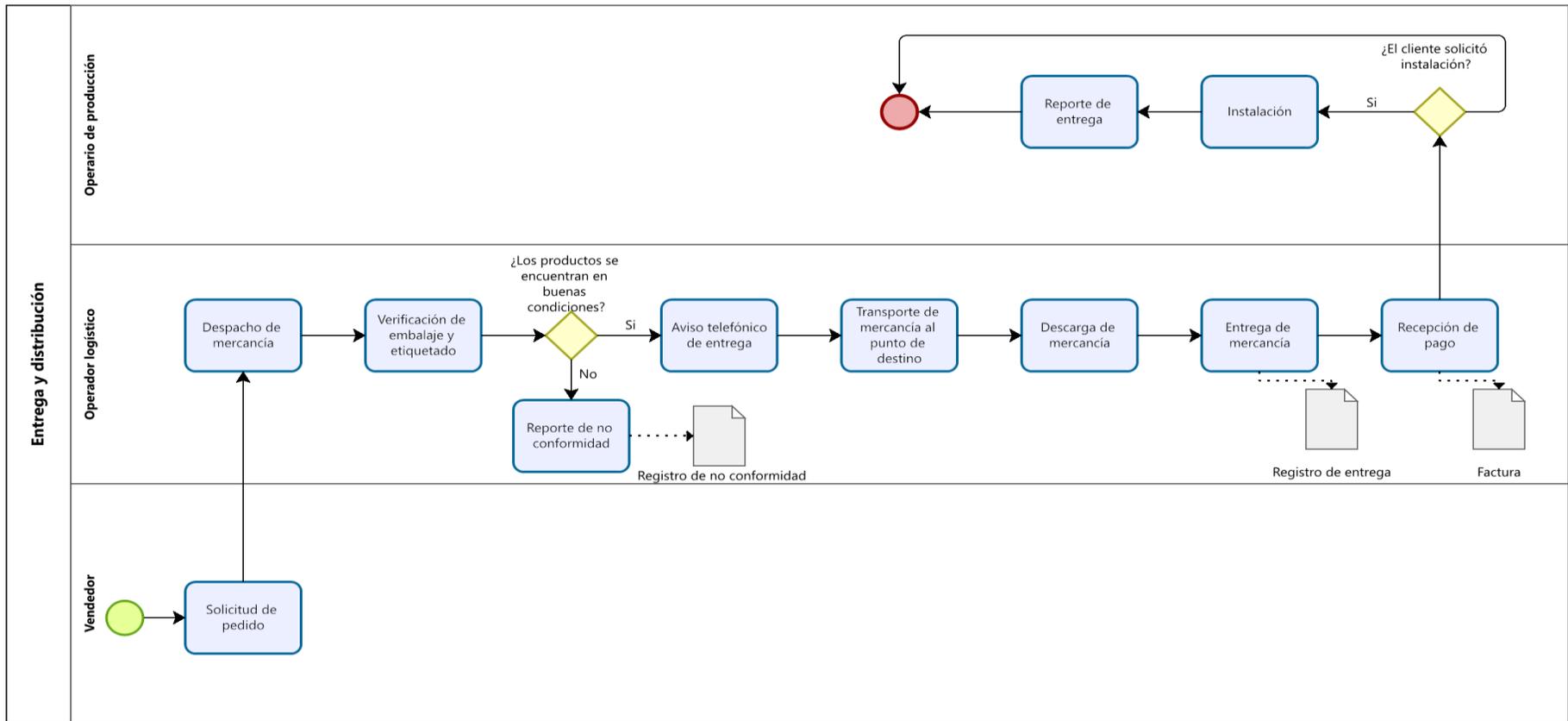
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO – GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE - LT.	<b>Código:</b> GA.LT.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ENTREGA E INSTALACIÓN- 02.	<b>Página:</b> 133 de 174

### 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EXHIBICIÓN – 01.	<b>Página:</b> 134 de 174

**11. Anexos**

		<b>REGISTRO DE ENTREGA</b>			COD: GA.LT.02. D1	
					VERSIÓN: 01	
<b>FECHA:</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>N°</b>		
<b>DATOS DEL CONSUMIDOR</b>						
Razón social						
N.I.T						
Dirección						
Teléfono						
<b>DESCRIPCIÓN DE LA COMPRA</b>						
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>			<b>Precio unitario</b>	<b>Precio final</b>	
Subtotal						
IVA						
Total						
<b>CONDICIONES DE ENTREGA</b>						
Lugar						
Fecha y hora						
<b>OBSERVACIONES</b>						
<b>Firma de responsables:</b>						
Entregado por:				Recibido por:		
ABCDE (Nombre y firma)				ABCDE (Nombre y firma)		

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EXHIBICIÓN – 01.	<b>Página:</b> 135 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN OPERATIVA  
VENTAS  
EXHIBICIÓN**

**VERSIÓN: 01****FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EXHIBICIÓN – 01.	<b>Página:</b> 136 de 174

## 1. Objetivo

Establecer criterios y directrices para el desarrollo del procedimiento de exhibición de productos con la finalidad de atraer clientes potenciales.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de exhibición. Aplica al departamento comercial e inicia desde la recepción de mercancía y finaliza con la reubicación de productos.

## 3. Participantes

- ✓ Vendedor
- ✓ Auditor

## 4. Responsable

- ✓ Vendedor

## 5. Términos y definiciones

**Exhibición de productos:** ubicar productos ordenadamente en un área estratégica con la finalidad de comercializarlo.

**Área estratégica:** zona visible donde se capte mayor atención por parte de los clientes.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Recepción de mercancía	Vendedor
2	Revisión de mercancía	Vendedor
3	Verificación de espacios disponibles	Vendedor
4	Ubicación de productos en el área estratégica	Vendedor
5	Limpieza de productos	Vendedor
6	Registro y actualización de inventario	Vendedor
7	Revisión de inventario	Auditor
8	Limpieza del área de exhibición	Vendedor
9	Reubicación de productos	Vendedor

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EXHIBICIÓN – 01.	<b>Página:</b> 137 de 174

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Exhibición	<b>COD</b>	GO.VEN.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tasa de adquisición de clientes	<b>Responsable de medición</b>	Vendedor

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Registro de inventario	GO.LT.01.R1	X		X		Vendedor

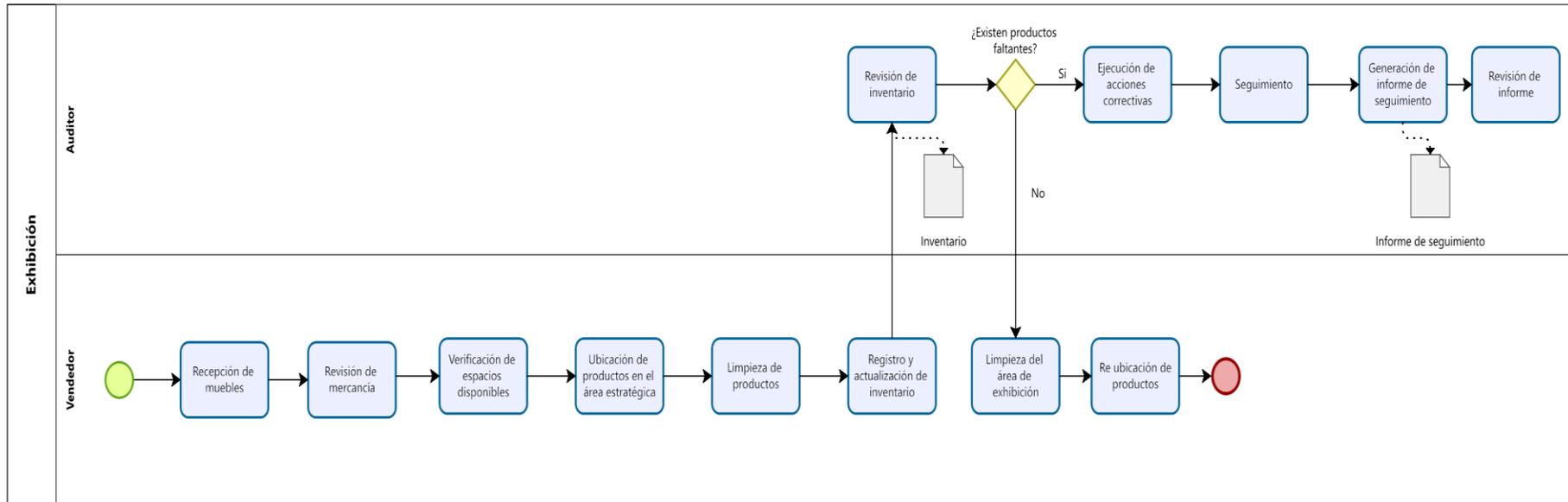
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

<b>Bello Hogar</b>	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	EXHIBICIÓN – 01.	<b>Página:</b> 138 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ATENCIÓN AL USUARIO – 02.	<b>Página:</b> 139 de 174

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN OPERATIVA VENTAS ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

### Control e Historial de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ATENCIÓN AL USUARIO – 02.	<b>Página:</b> 140 de 174

## 1. Objetivo

Establecer directrices y criterios para la correcta atención al usuario de manera que se promueva la satisfacción del cliente.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de atención al usuario. Aplica para el departamento comercial. Inicia con la apertura de sala de exhibición y finaliza con el reabastecimiento de mercancía.

## 3. Participantes

- ✓ Vendedor
- ✓ Gerente General
- ✓ Operador logístico

## 4. Responsable

- ✓ Gerente general.

## 5. Términos y definiciones

**Asesoría:** acompañamiento al cliente en cuestiones de recomendación de productos, solución ante inquietudes, quejas o sugerencias.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Apertura de sala de exhibición	Vendedor
2	Publicación de posters	Vendedor
3	Ingreso a usuarios	Vendedor
4	Revisión de las plataformas virtuales de venta	Vendedor
5	Asesoría	Vendedor
6	Consolidación de ventas	Vendedor
7	Registro de ventas	Vendedor
8	Facturación	Vendedor
9	Solicitud de mercancía	Vendedor
10	Revisión de reporte de ventas	Gerente General
11	Revisión de solicitud de mercancía	Gerente General

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ATENCIÓN AL USUARIO – 02.	<b>Página:</b> 141 de 174

12	Aprobación de solicitud	Gerente General
13	Reabastecimiento de mercancía	Operador logístico

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Atención al usuario	<b>COD</b>	GO.VEN.02.I 1
	<b>Nombre del indicador</b>	Índice de respuesta a quejas y/o sugerencias	<b>Responsable de medición</b>	Auditor

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Intern o	Extern o	Impres o	Digit al	
Factura de venta	GO.VEN.02.R1	X		X		Vendedor
Reporte de quejas y reclamos	GO.VEN.02.R2	X			X	Vendedor
Reporte de ventas	GO.VEN.02.R3	X			X	Vendedor

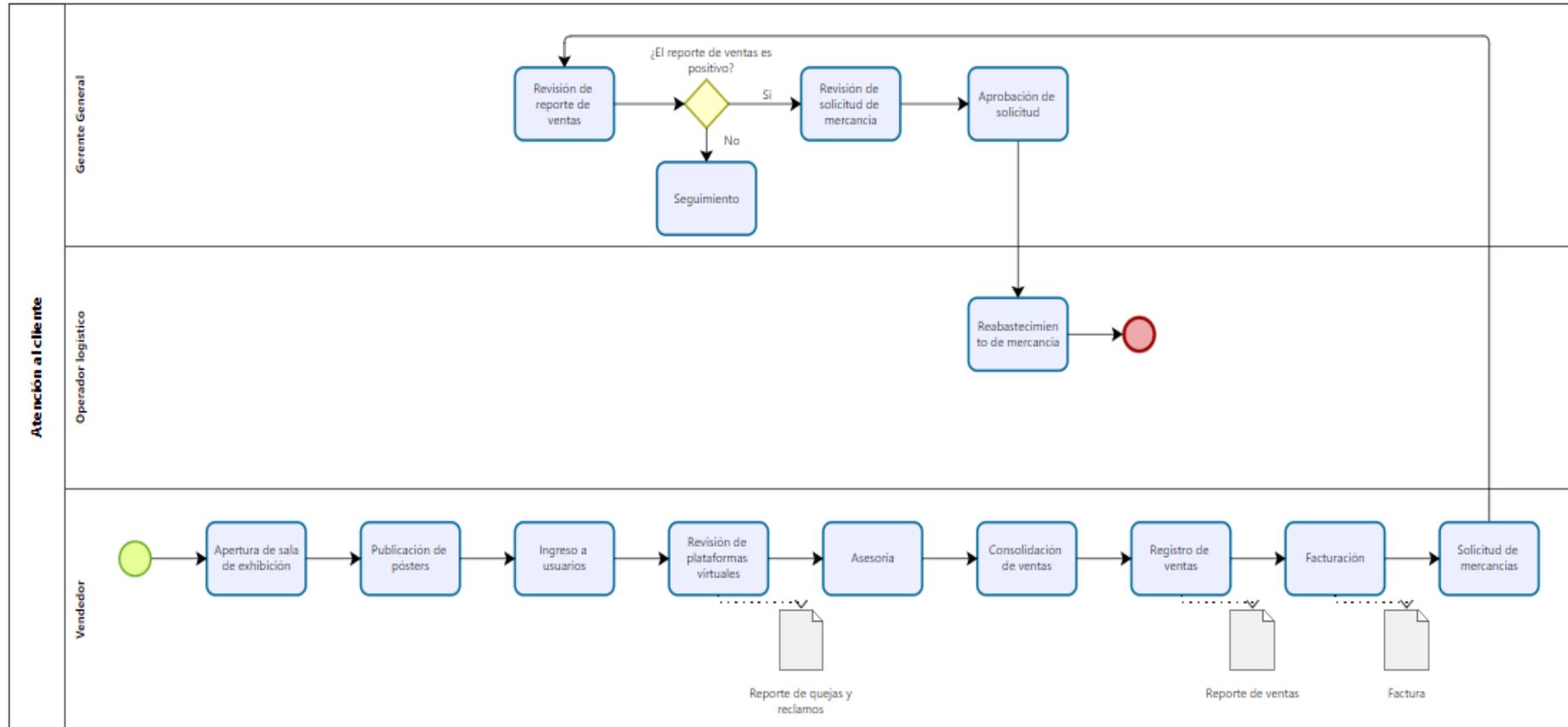
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN OPERATIVA - GO.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	VENTAS – VEN.	<b>Código:</b> GO.VEN.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	ATENCIÓN AL USUARIO – 02.	<b>Página:</b> 142 de 174

## 10. Diagrama de flujo



**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN OPERATIVA - GO.

**Versión:** 01**PROCESO:**

VENTAS – VEN.

**Código:** GO.VEN.02**PROCEDIMIENTO:**

ATENCIÓN AL USUARIO – 02.

**Página:** 143 de 174**11. Anexos**

		<b>REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>				<b>COD:</b> GA.VEN.01.D2
						<b>VERSIÓN:</b> 01
Queja			Sugerencia			N°
<b>FECHA</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>REGISTRADO POR:</b>		
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>						
<b>NOMBRE:</b>						
<b>DIRECCIÓN:</b>						
<b>TELÉFONO DE CONTACTO:</b>					<b>CORREO ELÉCTRONICO:</b>	
<b>TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA</b>						
Verbal	Presencial				Por escrito	
	Por llamada telefónica					
<b>ORIGEN DE LA PROBLEMÁTICA</b>						
Calidad del producto					Demora en la entrega	
Producto diferente al del catálogo					Costos adicionales	
Mala atención					Precio del producto	
Otro(s):						
<b>ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA PROPUESTA</b>						
Cambio					Devolución	
Reposición					Otro	
<b>Firma de responsables:</b>						
Registrado por:  ABCDE (Nombre y firma)						

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

# **GESTIÓN DE APOYO**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PUBLICIDAD - PUB	<b>Código:</b> GA.PUB.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS - 01	<b>Página:</b> 145 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN DE APOYO  
PUBLICIDAD  
DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS**

VERSIÓN: 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PUBLICIDAD - PUB	<b>Código:</b> GA.PUB.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS - 01	<b>Página:</b> 146 de 174

## 1. Objetivo

Establecer directrices y criterios para el diseño de campañas publicitarias con el fin de dar a conocer al público los productos ofrecidos por parte de organización.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de diseño de campañas publicitarias de manera ordenada según los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Inicia con la solicitud de campaña publicitaria y termina en la revisión del informe de seguimiento.

## 3. Participantes

- ✓ Gerente General
- ✓ Publicista
- ✓ Auditor

## 4. Responsable

- ✓ Publicista

## 5. Términos y definiciones

**Campaña publicitaria:** estrategia de comunicación que la empresa realiza para dar a conocer un producto.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Solicitud de campaña publicitaria	Gerente General
2	Revisión de inventario	Publicista
3	Revisión de fichas técnicas de diseño	Publicista
4	Planificación de campaña publicitaria	Publicista
5	Diseño de campaña publicitaria	Publicista
6	Difusión de productos	Publicista
7	Actualización de información en redes sociales	Publicista
8	Atención al usuario	Publicista
9	Revisión de estadísticas	Auditor
10	Análisis de resultados	Auditor

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	PUBLICIDAD - PUB	<b>Código:</b> GA.PUB.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS - 01	<b>Página:</b> 147 de 174

11	Ejecución de acciones de mejora	Publicista
12	Seguimiento de acciones de mejora	Auditor
13	Generación de informe de seguimiento	Auditor
14	Revisión del informe de seguimiento	Auditor

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Diseño de campañas publicitarias	<b>COD</b>	GA.PUB.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Costo de inversión en Facebook por unidad de producto	<b>Responsable de medición</b>	Auditor

	<b>Procedimiento</b>	Diseño de campañas publicitarias	<b>COD</b>	GA.PUB.01.I2
	<b>Nombre del indicador</b>	Costo de inversión en programas de radio por unidad de producto	<b>Responsable de medición</b>	Auditor

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Intern o	Extern o	Impre so	Digital	
Catálogo digital	GA.PUB.01. D1	X			X	Publicista

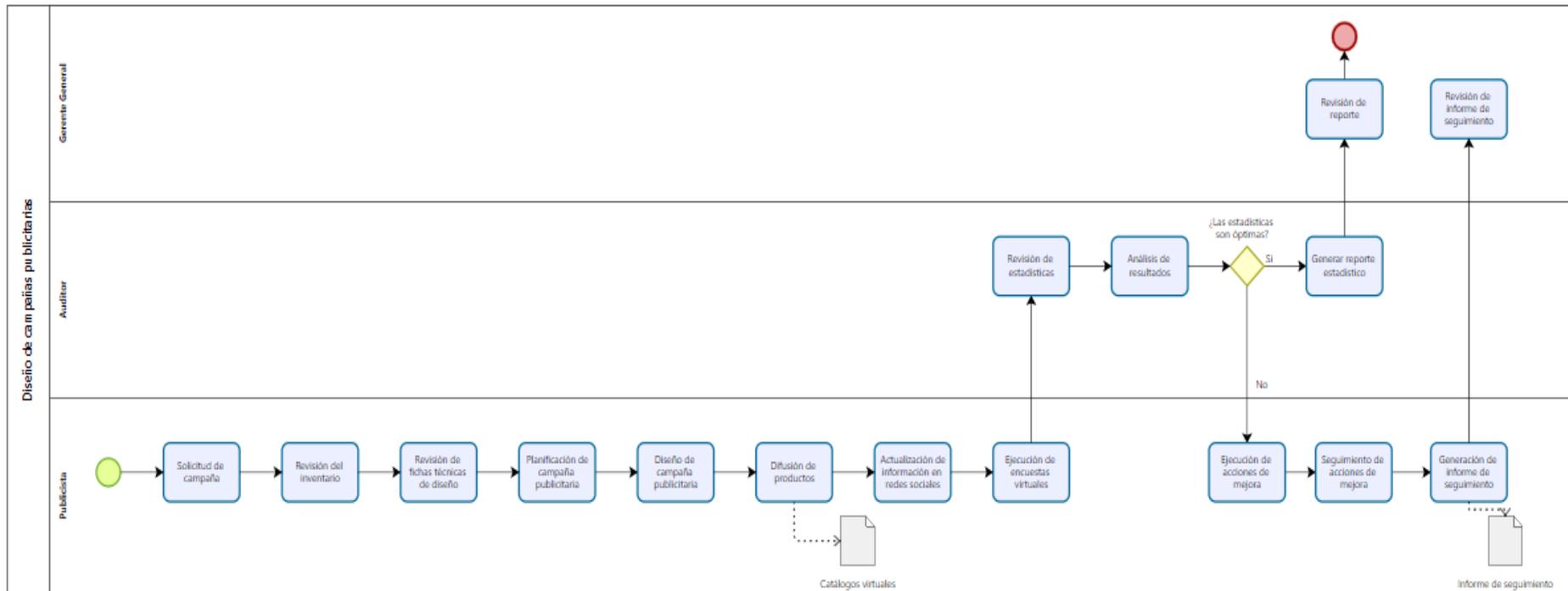
Elaborado por:  
Evelyn Guerrero

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	PUBLICIDAD - PUB	<b>Código:</b> GA.PUB.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS - 01	<b>Página:</b> 148 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 149 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN DE APOYO  
CONTABILIDAD  
FINANZAS**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 150 de 174

## 1. Objetivo

Establecer directrices y criterios para el desarrollo del marco financiero de la empresa con la finalidad de ejecutar las operaciones de forma ordenada.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de finanzas conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9011:2015. Este procedimiento abarca al departamento administrativo. Inicia desde la planificación de pagos y finaliza con la revisión del informe.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Auditor
- ✓ Contador

## 4. Responsable

- ✓ Contador

## 5. Términos y definiciones

**Flujo de caja:** reporte de ingresos y egresos netos de una empresa dentro de un periodo de tiempo determinado.

**Pago de parafiscales:** son una contribución obligatoria que el empleador y algunas empresas deben realizar al ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), SENA (Servicio Nacional de aprendizaje) y a las cajas de compensación familiar, por cada empleado que preste sus servicios dependiendo del salario de cada empleado. Este aporte tiene como finalidad financiar las actividades sociales que se encarga de prestar el Estado por intermedio de estas organizaciones.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Planificación de pagos	Contador
2	Cálculo de rol de pagos	Contador
3	Envío de rol de pagos a talento humano	Contador
4	Pago de impuestos	Contador
5	Pago de parafiscales	Contador
6	Depuración de cuentas	Contador

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 151 de 174

7	Análisis económico y financiero	Contador
8	Depreciación de bienes de uso	Contador
9	Balance general	Contador
10	Auditoria	Auditor
11	Generación de informe de seguimiento	Junta Directiva
12	Revisión de informe	Junta Directiva

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Finanzas	<b>COD</b>	GA.CON.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Flujo efectivo	<b>Responsable de medición</b>	Contador

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Hoja de costos	GA.CON.01.D1	X			X	Contador
Flujo de caja	GA.CON.01.D2	X			X	
Rol de pagos	GE.CON.01.D3	X			X	

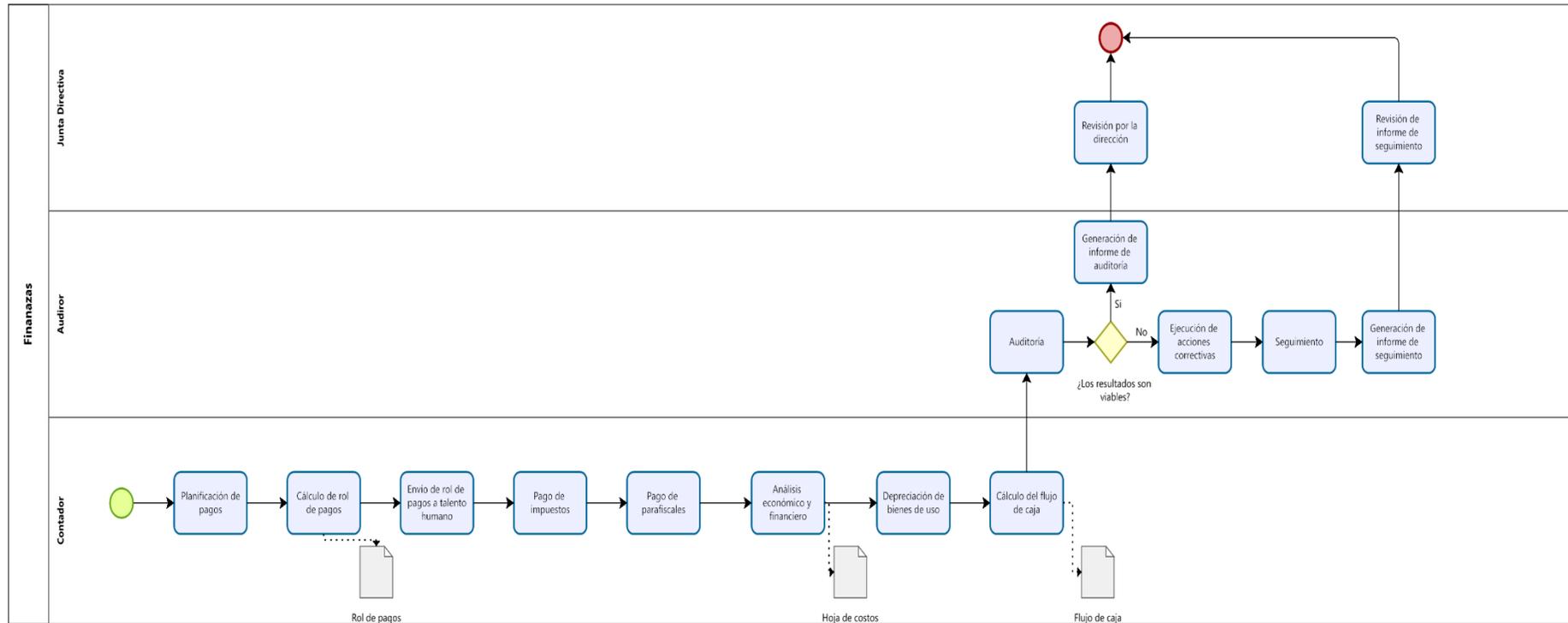
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 152 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 153 de 174

**11. Anexos**

	<b>ROL DE PAGOS</b>												COD: GE.GTH. 01.D1	
														VERSIÓN: 01
<b>ROL DE PAGOS GENERAL</b>														
Nombre del empleado	Devengado								Deducciones					Neto pagado
	Salario básico	Días liquidados	Salario devengado	Horas extras	Recargos nocturnos	Trabajo dominical y festivo	Auxilio de transporte	Total devengado	Salud	Pensión	Fondo de solidaridad pensional	Retención en la fuente	Otras deducciones	
<b>Totales</b>														

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 154 de 174

ROL DE PAGOS INDIVIDUAL						
N° de comprobante		Fecha de pago				
Nombre del trabajador						
Ingresos		Egresos				
Salario básico	\$	Salud	\$			
Horas extras	\$	Pensión	\$			
Recargos nocturnos	\$	Fondo de solidaridad	\$			
Trabajo dominical y festivos	\$	Retención en la fuente	\$			
<b>Total de ingresos</b>		<b>Neto por recibir</b>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <b>Recibí conforme:</b>             ABCDE            (Nombre y firma)            Trabajador         </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <b>Aprobado por:</b>             ABCDE            (Nombre y firma)            Gerente General         </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <b>Elaborado por:</b>             ABCDE            (Nombre y firma)            Encargado de talento humano         </td> </tr> </table>				<b>Recibí conforme:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Trabajador	<b>Aprobado por:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Gerente General	<b>Elaborado por:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Encargado de talento humano
<b>Recibí conforme:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Trabajador	<b>Aprobado por:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Gerente General	<b>Elaborado por:</b>  ABCDE (Nombre y firma) Encargado de talento humano				

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 155 de 174

	<b>HOJA DE COSTOS</b>						COD: GE.GTH. 01.D1	
							VERSIÓN: 01	
<b>NOMBRE</b>					<b>CANTIDAD</b>			Semana
<b>ORDEN</b>					<b>CANTIDAD</b>			Año
<b>PRODUCTO</b>					<b>CANTIDAD</b>			Mes
<b>FECHA INICIO</b>								
<b>FECHA TERMINACIÓN</b>					<b>PRECIO DE VENTA</b>			\$
					<b>PRECIO DEL MERCADO</b>			\$
<b>MATERIA PRIMA DIRECTA</b>			<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>			<b>COSTO INDIRECTO DE FABRICACIÓN</b>		
<b>FECHA</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>COSTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>VALOR</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
							Supervisor de planta	\$
							Materiales Indirectos	\$
							Otros Costos Indirectos	\$
							Depreciaciones	\$
<b>TOTAL</b>		\$			\$			\$

	Unitario	Estructura
Materia prima directa		
Mano de obra directa		
Costos indirectos		
<b>Costo de producción</b>		
Gasto de administración		

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 156 de 174

<b>Gasto de venta</b>				
<b>Gasto financiero</b>				
<b>Costo total</b>				
<b>Porcentaje de utilidad</b>				
<b>Utilidad</b>				
<b>Precio de venta</b>				

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 157 de 174

	<b>FLUJO DE CAJA</b>							COD: GE.GTH. 01.D2
								VERSIÓN: 01
<b>RUBROS</b>	<b>AÑO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>INGRESOS</b>								
<i>Venta de muebles</i>								
<i>Valor de rescate</i>								
<b>EGRESOS</b>								
<i>Materia prima directa</i>								
<i>Mano de obra directa</i>								
<i>Costos indirectos</i>								
<i>Gasto de administración</i>								
<i>Gasto de venta</i>								
<i>Gasto financiero</i>								
<i>Utilidad trabajadores</i>								
<i>Impuesto a la renta</i>								
<i>Menos depreciaciones</i>								
<i>Menos amortizaciones</i>								
<i>Inversiones fijas tangibles</i>								
<i>Inversiones fijas intangibles</i>								
<i>Inversiones diferidas</i>								
<i>Capital de trabajo</i>								
<i>Pago deuda</i>								

Elaborado por: Evelyn Guerrero	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------------------	---------------	---------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	CONTABILIDAD – CON.	<b>Código:</b> GA.CON.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	FINANZAS - 01	<b>Página:</b> 158 de 174

<b>FLUJO NETO</b>	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
<b>TOTAL</b>							\$
<b>Elaborado por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
ABCDE (Nombre y firma) Gerente General				ABCDE (Nombre y firma) Miembros de Junta Directiva			

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01	<b>Página:</b> 159 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN DE APOYO  
MANTENIMIENTO  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**VERSIÓN: 01****FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01	<b>Página:</b> 160 de 174

### 1. Objetivo

Establecer parámetros para la ejecución del mantenimiento preventivo en la organización de tal manera que se evite la generación de riesgos en las instalaciones, maquinaria y equipos.

### 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de mantenimiento preventivo según los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Aplica para cada una de las áreas de la empresa. Inicia con la planificación del mantenimiento preventivo y finaliza con la revisión de resultados.

### 3. Participantes

- ✓ Técnico en mantenimiento
- ✓ Auditor

### 4. Responsable

- ✓ Técnico en mantenimiento

### 5. Términos y definiciones

**Mantenimiento preventivo:** conjunto de acciones planificadas para la generación de daños, fugas o posibles inconvenientes adversos en la maquinaria, equipos o instalaciones de la empresa.

### 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

### 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Planificación de mantenimiento preventivo	Técnico en mantenimiento
2	Calibración de maquinaria	Técnico en mantenimiento
3	Limpieza de equipos	Técnico en mantenimiento
4	Inspección de infraestructura	Técnico en mantenimiento
5	Verificación de uso adecuado de equipos y maquinaria	Técnico en mantenimiento

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01	<b>Página:</b> 161 de 174

6	Reporte de resultados	Técnico en mantenimiento
7	Revisión de resultados	Auditor

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Mantenimiento preventivo	<b>COD</b>	GA.MAN.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de mantenimiento planificado	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en mantenimiento

**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Cronograma de mantenimiento	GA.MAN.01.D1	X			X	Técnico en mantenimiento
Fichas técnicas de la maquinaria	GA.MAN.01.D2	X		X		Técnico en mantenimiento
Reporte de mantenimiento	GA.MAN.01.D3	X		X		Técnico en mantenimiento

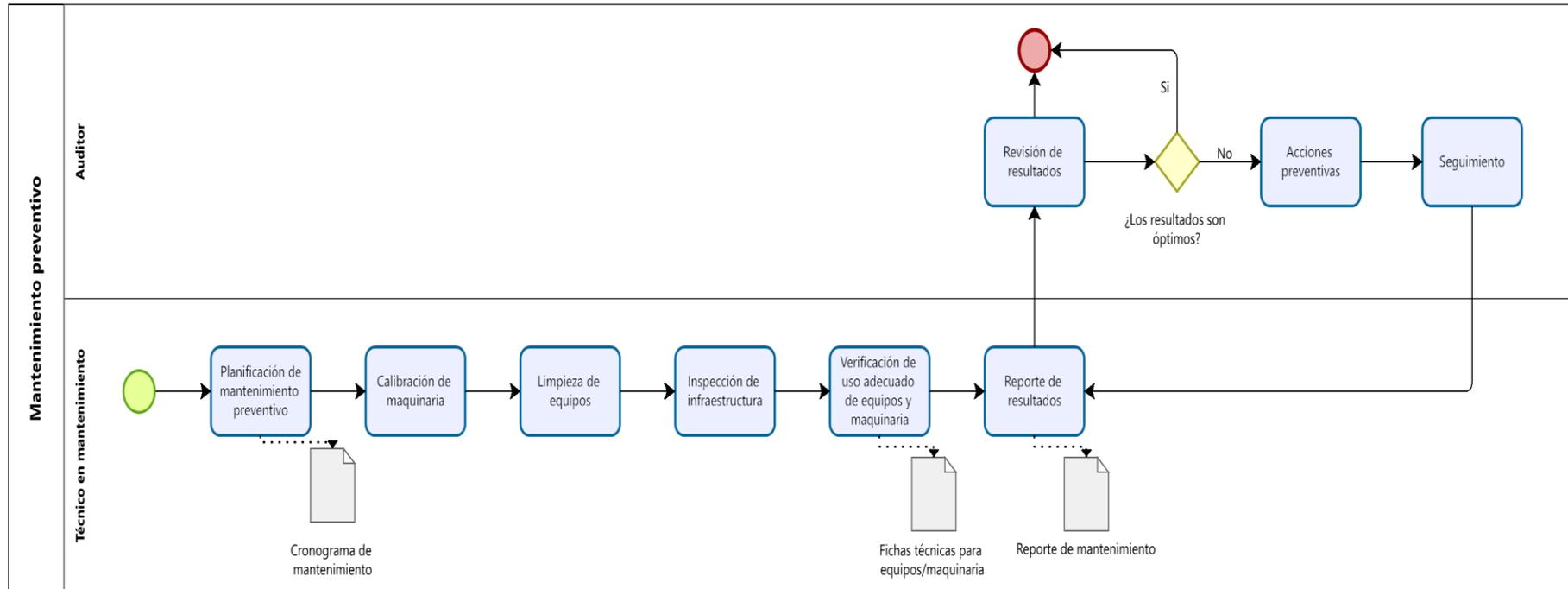
**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01	<b>Página:</b> 162 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01	<b>Página:</b> 163 de 174

### 11. Anexos

					<b>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO</b>							COD: GA.MAN.01.D1				
												VERSIÓN: 01				
DATOS GENERALES					PROGRAMACIÓN					MES						
N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	ACTIVIDAD	TIPO DE MANTENIMIENTO	FECHA	HORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	Día	Día	Día	Día	Día	Día	Día
										LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
<b>Firmas de responsabilidad:</b>																
					<b>Realizado por:</b>					<b>Aprobado por:</b>						
					ABCDE (Nombre y firma) Técnico en mantenimiento					ABCDE (Nombre y firma) Gerente General						

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

## BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN DE APOYO - GA.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

MANTENIMIENTO – MAN.

**Código:** GA.MAN.01

**PROCEDIMIENTO:**

MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01

**Página:** 164 de 174

	FICHA TÉCNICA PARA MAQUINAS Y EQUIPOS	<b>COD:</b> GA.MAN.01.D2
		<b>VERSIÓN:</b> 01

<b>Nombre del equipo/máquina</b>		<b>Imagen</b>
<b>Área</b>		
<b>Marca</b>		
<b>Modelo</b>		
<b>Número de serie</b>		
<b>Peso</b>		
<b>Valor</b>		
<b>Dimensiones (largo-ancho-alto)</b>		
<b>Origen</b>		
<b>Fabricante</b>		
<b>Potencia</b>		
<b>Tensión de mando</b>		
<b>Cantidad de equipos/máquinas similares</b>		
<b>Manual de instrucciones</b>		
<b>Catálogo de repuestos</b>		
<b>Proveedor(es)</b>		
<b>Código del equipo</b>		

	REGISTRO DE MANTENIMIENTO	<b>COD:</b> GA.MAN.01.D3
		<b>VERSIÓN:</b> 01

Mantenimiento preventivo		Mantenimiento correctivo		N° de reporte	
<b>FECHA</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AA</b>	<b>REGISTRADO POR:</b>	
<b>DATOS DEL EQUIPO/MAQUINA</b>					
<b>NOMBRE:</b>					
<b>ÁREA DE UBICACIÓN:</b>					
<b>MARCA:</b>			<b>MODELO:</b>		
<b>TIPO DE ACTIVIDAD EJECUTADA</b>					
Limpieza general			Lubricación general		

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN DE APOYO - GA.

**Versión:** 01**PROCESO:**

MANTENIMIENTO – MAN.

**Código:** GA.MAN.01**PROCEDIMIENTO:**

MANTENIMIENTO PREVENTIVO - 01

**Página:** 165 de 174

Inspección y ajuste		Inspección periódica programada	
Reparación		Ajuste	
Calibración		Otro. ¿Cuál?	

**OBSERVACIONES**

(Partes lubricadas, tiempo de ejecución, resultados)

**Firmas de responsabilidad:****Realizado por:**ABCDE  
(Nombre y firma)  
Técnico en mantenimiento**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero**Revisado por:****Aprobado por:**

**BELLO HOGAR MUEBLES****MACROPROCESO:**

GESTIÓN DE APOYO - GA.

**Versión:** 01**PROCESO:**

MANTENIMIENTO – MAN.

**Código:** GA.MAN.02**PROCEDIMIENTO:**

MANTENIMIENTO CORRECTIVO - 01

**Página:** 166 de 174**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE APOYO  
MANTENIMIENTO  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO****VERSIÓN:** 01**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO - 01	<b>Página:</b> 167 de 174

## 1. Objetivo

Determinar parámetros para la correcta ejecución del procedimiento de mantenimiento correctivo en la empresa, con la finalidad de mitigar problemas en la maquinaria, equipos e instalaciones.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de mantenimiento correctivo conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Aplica para cada una de las áreas de la empresa. Inicia con el reporte de fugas y/o daños y finaliza con el reporte de resultados.

## 3. Participantes

- ✓ Técnico en mantenimiento
- ✓ Auditor

## 4. Responsable

- ✓ Técnico en mantenimiento

## 5. Términos y definiciones

**Mantenimiento correctivo:** conjunto de acciones planificadas para la mitigación de daños, fugas o problemas adversos en la maquinaria, equipos o instalaciones de una organización.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Reporte de fugas y/o daños	Técnico en mantenimiento
2	Inspección del área	Técnico en mantenimiento
3	Planificación del mantenimiento correctivo	Técnico en mantenimiento
4	Solicitud de repuestos	Técnico en mantenimiento
5	Reparación de fugas y/o daños	Técnico en mantenimiento
6	Reporte de resultados	Técnico en mantenimiento

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO - 01	<b>Página:</b> 168 de 174

7	Revisión de resultados	Auditor
---	------------------------	---------

**8. Indicadores del procedimiento**

	<b>Procedimiento</b>	Mantenimiento correctivo	<b>COD</b>	GE.PE.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo medio de reparación de maquinas	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en mantenimiento

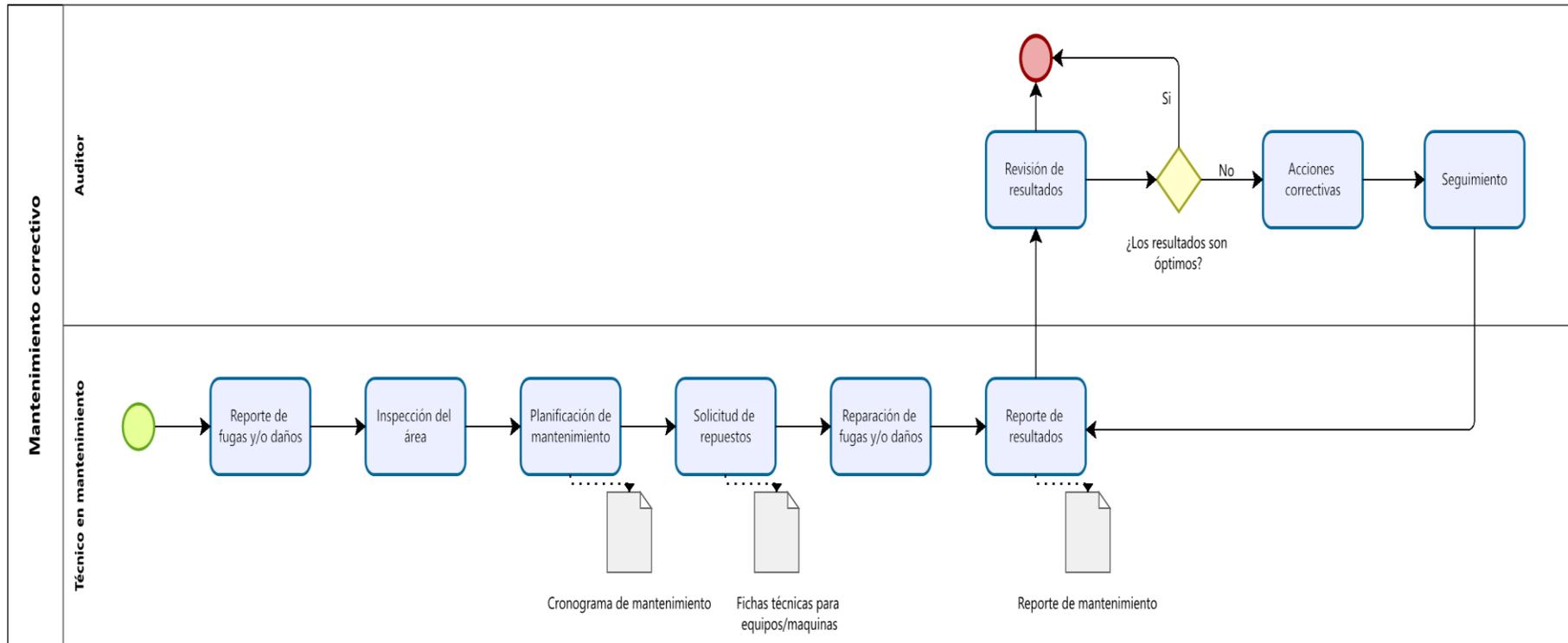
**9. Documentos y registros generados en el procedimiento**

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Programa de mantenimiento	GA.MAN.02.D1	X			X	Técnico en mantenimiento
Reporte de mantenimiento	GA.MAN.02.D2	X		X		Técnico en mantenimiento
Fichas técnicas de la maquinaria	GA.MAN.01.D3	X		X		Técnico en mantenimiento

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO – MAN.	<b>Código:</b> GA.MAN.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO - 01	<b>Página:</b> 169 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**BELLO HOGAR MUEBLES**

<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-SSO.	<b>Código:</b> GA.SSO.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO - 01	<b>Página:</b> 170 de 174

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**GESTIÓN DE APOYO  
SEGURIDAD Y SAUD OCUPACIONAL  
INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO**

VERSIÓN: 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Evelyn Guerrero Estudiante UTN		
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		
<b>Aprobado por:</b>	Gabriela Pístala Gerente General		

**Control e Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

# BELLO HOGAR MUEBLES



**MACROPROCESO:**

GESTIÓN DE APOYO - GA.

**Versión:** 01

**PROCESO:**

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-SSO.

**Código:** GA.SSO.01

**PROCEDIMIENTO:**

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO - 01

**Página:** 171 de 174

## 1. Objetivo

Establecer criterios y directrices para la inspección y control del riesgo con la finalidad de evitar, contrarrestar o tratar los diferentes tipos de riesgo en la empresa.

## 2. Alcance

El presente manual está enfocado en la descripción técnica de actividades correspondientes al procedimiento de inspección y control del riesgo mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2015. Aplica para cada una de las áreas de la empresa. Inicia desde el establecimiento de la política de calidad y termina con la aprobación del informe de seguimiento.

## 3. Participantes

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Auditor
- ✓ Técnico en seguridad y salud ocupacional

## 4. Responsable

- ✓ Técnico en seguridad y salud ocupacional

## 5. Términos y definiciones

**SSO:** siglas de seguridad y salud ocupacional, se refiere al conjunto de acciones ordenadas y planificadas para el tratamiento de los diferentes tipos de riesgos que se pueden ocasionar en el ámbito laboral.

**EPP's:** siglas de equipos de protección personal utilizados para prevenir riesgos durante el desarrollo de operaciones.

## 6. Referencias Normativas

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- GTC ISO 9004: 2018 Gestión de Calidad – Calidad de una Organización – Orientación para lograr el éxito sostenido
- NTC ISO 31000: Gestión del Riesgo - Principios y Directrices.
- NTC ISO 45001: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

## 7. Descripción de actividades

N°	Operación	Responsable
1	Establecimiento de política de seguridad	Técnico en SSO
2	Socialización de política de seguridad y recomendaciones de SSO	Técnico en SSO
3	Inspección del puesto de trabajo	Técnico en SSO

**Elaborado por:**  
Evelyn Guerrero

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

## BELLO HOGAR MUEBLES



<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-SSO.	<b>Código:</b> GA.SSO.01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO - 01	<b>Página:</b> 172 de 174

4	Identificación de riesgos	Técnico en SSO
5	Elaboración de plan anual de SSO	Técnico en SSO
6	Asignación de EPP's e insumos de SSO	Técnico en SSO
7	Entrega de EPP's e insumos de SSO	Técnico en SSO
8	Supervisión del uso de EPP's	Técnico en SSO
9	Análisis de indicadores de SSO	Técnico en SSO
10	Realización de plan de acciones correctivas/preventivas	Técnico en SSO
11	Seguimiento	Auditor
12	Generación de informe de seguimiento	Auditor
13	Revisión de informe	Junta Directiva
14	Aprobación	Junta Directiva

### 8. Indicadores del procedimiento

	<b>Procedimiento</b>	Inspección y control del riesgo	<b>COD</b>	GA.SSO.01.I 1
	<b>Nombre del indicador</b>	Tasa de accidentalidad laboral	<b>Responsable de medición</b>	Técnico en SSO

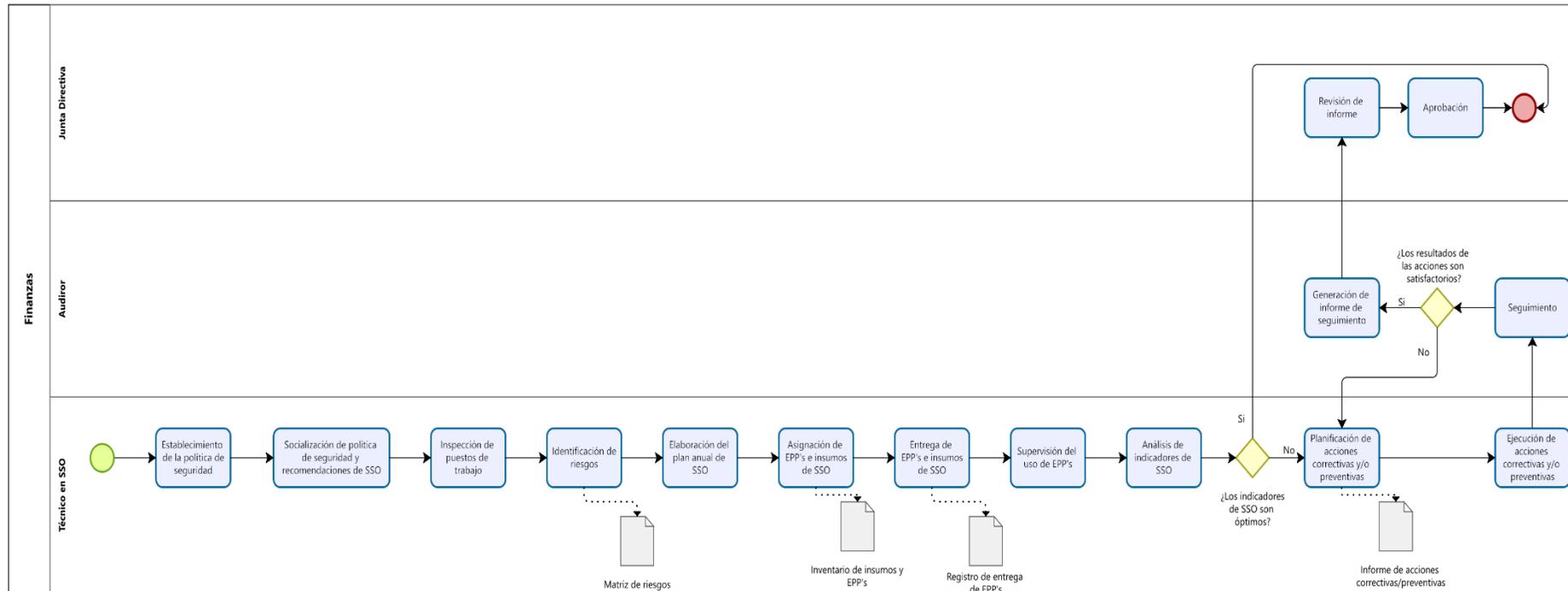
### 9. Documentos y registros generados en el procedimiento

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Plan anual de SSO	GA.SSO.01.D1	X			X	Técnico en SSO
Registro de entrega de EPP's	GA.SSO.01.R1	X			X	Técnico en SSO

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-SSO.	<b>Código:</b> GA.SSO.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO - 01	<b>Página:</b> 173 de 174

## 10. Diagrama de flujo



<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

	<b>BELLO HOGAR MUEBLES</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE APOYO - GA.	<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-SSO.	<b>Código:</b> GA.SSO.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO - 01	<b>Página:</b> 174 de 174

## 11. Anexos

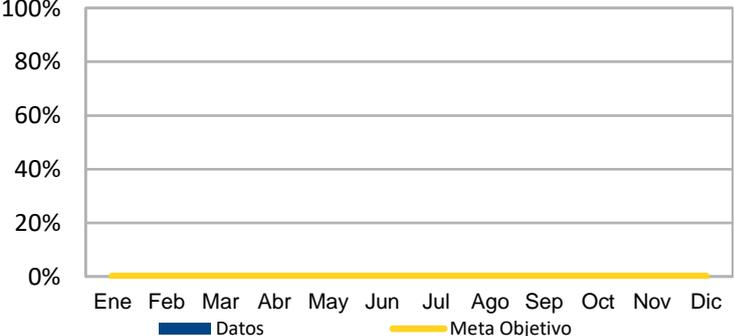
	<b>REGISTRO DE ENTREGA DE EPP'S</b>								COD: GA.SSO.01.D2	
	VERSIÓN: 01									
Nº	Cédula	Nombres	Cargo	Departamento	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Talla	Fecha
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
<b>Firmas de responsabilidad:</b>										
<b>Recibí conforme:</b>					<b>Entregado por:</b>					
ABCDE (Nombre y firma) Trabajador					ABCDE (Nombre y firma) Técnico en SSO					

<b>Elaborado por:</b> Evelyn Guerrero	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------

**Anexo 5**  
Fichas de indicadores

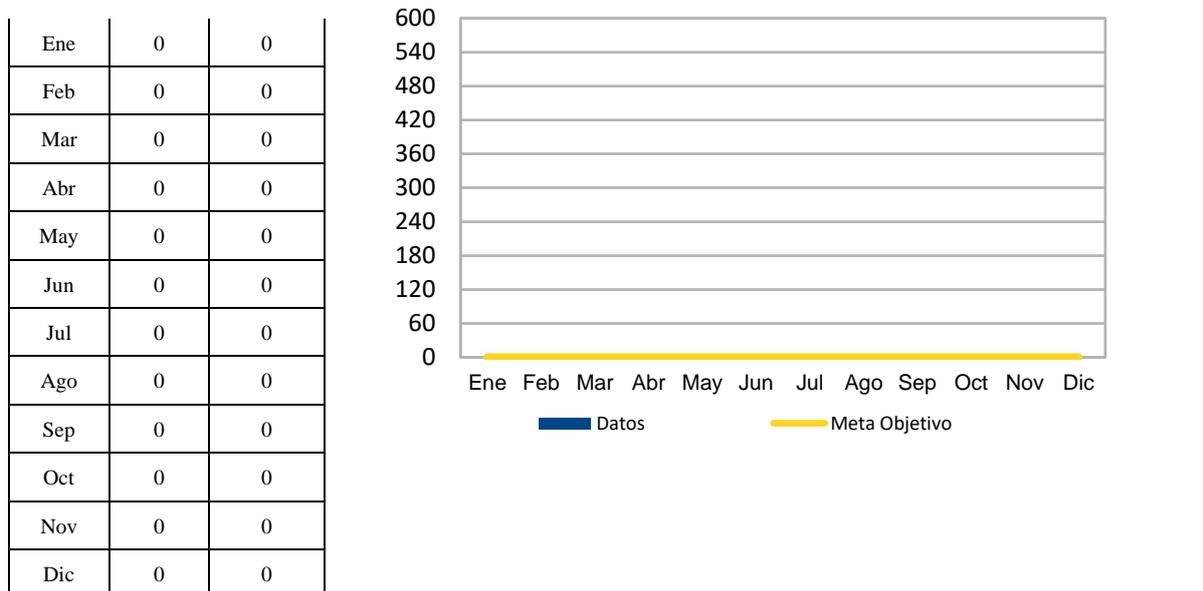
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	<b>Procedimiento</b>	Planeación estratégica						<b>COD</b>	GE.PE.01.I1			
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos						<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero			
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>						<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>			
0 a 49	Deficiente	(Número de objetivos estratégicos cumplidos/Número total de objetivos estratégicos propuestos) x 100						Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección	Anual			
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
<b>Unidad de medida</b>		<b>Responsable medición</b>				<b>Responsable análisis</b>				<b>Partes interesadas principales</b>		
%		Gerente General				Gerente General				Junta Directiva		
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
<b>Año</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>										
2022	0%	0%										
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
2027	0%	0%										
2028	0%	0%										
2029	0%	0%										
2030	0%	0%										
2031	0%	0%										
2032	0%	0%										
2033	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												

¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__	
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>	
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición	ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento	Comunicación organizacional	COD	GE.PE.03.I1								
	Nombre del indicador	Porcentaje de efectividad comunicativa	Elaborado por	Evelyn Guerrero								
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición								
0 a 49	Deficiente	(Número de encuestas positivas de confirmación de comprensión del mensaje /Número total de encuestas de confirmación de comprensión del mensaje) x 100	Este indicador muestra el nivel de receptividad esperada por parte de la audiencia	Mensual								
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales									
%	Gerente General	Gerente General	Junta Directiva									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	 <p style="text-align: center;">Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p style="text-align: center;">■ Datos      — Meta Objetivo</p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										

Jul	0%	0%
Ago	0%	0%
Sep	0%	0%
Oct	0%	0%
Nov	0%	0%
Dic	0%	0%
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__		
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	<b>Procedimiento</b>	Control de registros	<b>COD</b>	GE.PE.04.I1								
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo promedio de búsqueda de registro	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero								
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>								
421 a 600	Deficiente	(Sumatoria total del tiempo que tarda la búsqueda de un registro / Frecuencia de búsqueda un registro)	El indicador representa el nivel de gestión y control en el almacenamiento y conservación de registros	Mensual								
301 a 420	Aceptable											
0 a 300	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>									
Segundos	Secretaria	Auditor interno	Gerente General									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
<b>Meses</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>										



### ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR

### OBSERVACIONES

¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_ NO\_\_

Fecha de medición:

Fecha de análisis:

Firma de responsables:

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de medición

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de análisis

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

	<b>Procedimiento</b>	Control de documentos	<b>COD</b>	GE.PE.05. I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de documentos extraviados	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
16 a 100	Deficiente	(Número de documentos extraviados/Número total de documentos ingresados) x 100	Este indicador reporta el nivel de cuidado de la información documentada.	Anual
8 a 15	Aceptable			
0 a 7	Satisfactorio			

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>
%	Secretaria	Auditor	Gerente General

### COMPORTAMIENTO INDICADOR

<b>Año</b>	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta objetivo
2022	0%	0%
2023	0%	0%
2024	0%	0%
2025	0%	0%
2026	0%	0%
2027	0%	0%
2028	0%	0%
2029	0%	0%
2030	0%	0%
2031	0%	0%
2032	0%	0%
2033	0%	0%

### ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR

### OBSERVACIONES

¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_\_ NO\_\_\_

**Fecha de medición:**

**Fecha de análisis:**

**Firma de responsables:**

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de medición

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de análisis

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

<b>Bello Hogar</b>	<b>Procedimiento</b>	Auditoría interna	<b>COD</b>	GE.GC.01. I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de auditorías realizadas	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
0 a 49	Deficiente	(Número de auditorías realizadas/Número total de auditorías planificadas) x 100	El presente indicador muestra el nivel de cumplimiento en las auditorías planificadas.	Anual
50 a 69	Aceptable			
70 a 100	Satisfactorio			

EVALUACIÓN DEL INDICADOR																																																			
Unidad de medida	Responsable medición			Responsable análisis			Partes interesadas principales																																												
%	Auditor líder			Auditor líder			Junta Directiva																																												
COMPORTAMIENTO INDICADOR																																																			
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033																																							
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																							
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																							
MEDICIÓN																																																			
Periodo	Datos	Meta objetivo	<table border="1"> <caption>Datos del gráfico de medición</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Datos (%)</th> <th>Meta Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2022</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2023</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2024</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2025</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2026</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2027</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2028</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2029</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2030</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2031</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2032</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2033</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>										Año	Datos (%)	Meta Objetivo (%)	2022	0%	0%	2023	0%	0%	2024	0%	0%	2025	0%	0%	2026	0%	0%	2027	0%	0%	2028	0%	0%	2029	0%	0%	2030	0%	0%	2031	0%	0%	2032	0%	0%	2033	0%	0%
Año	Datos (%)	Meta Objetivo (%)																																																	
2022	0%	0%																																																	
2023	0%	0%																																																	
2024	0%	0%																																																	
2025	0%	0%																																																	
2026	0%	0%																																																	
2027	0%	0%																																																	
2028	0%	0%																																																	
2029	0%	0%																																																	
2030	0%	0%																																																	
2031	0%	0%																																																	
2032	0%	0%																																																	
2033	0%	0%																																																	
2022	0%	0%																																																	
2023	0%	0%																																																	
2024	0%	0%																																																	
2025	0%	0%																																																	
2026	0%	0%																																																	
2027	0%	0%																																																	
2028	0%	0%																																																	
2029	0%	0%																																																	
2030	0%	0%																																																	
2031	0%	0%																																																	
2032	0%	0%																																																	
2033	0%	0%																																																	

### ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR

### OBSERVACIONES

¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_\_ NO\_\_\_

Fecha de medición:

Fecha de análisis:

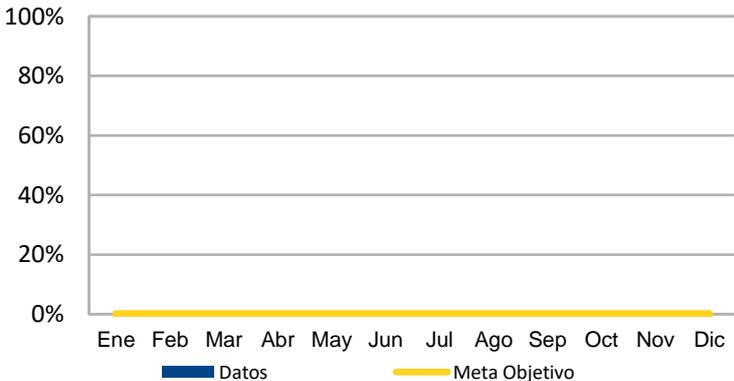
Firma de responsables:

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de medición

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de análisis

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

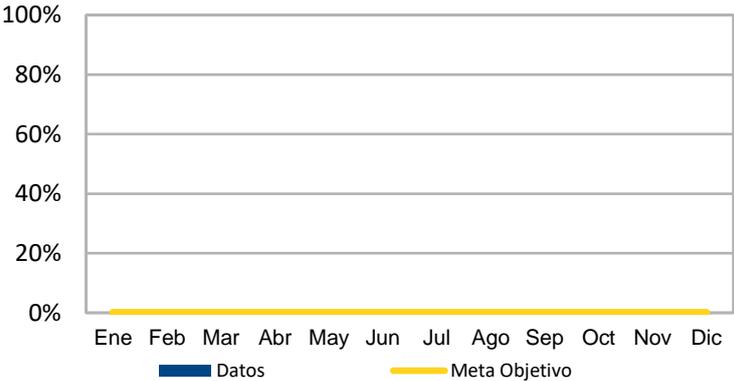
	<b>Procedimiento</b>	Control de las no conformidades	<b>COD</b>	GE.GC.02. I1
--	----------------------	---------------------------------	------------	--------------

		<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de productos no conformes		<b>Elaborado por</b>		Evelyn Guerrero				
<b>Rango</b>		<b>Calificación</b>		<b>Fórmula</b>		<b>Descripción del indicador</b>		<b>Frecuencia de medición</b>				
21 a 100		Deficiente		(Número de productos no conformes/Número total de productos fabricados) x 100		El presente indicador muestra la eficacia en el control de calidad del producto final.		Mensual				
16 a 20		Aceptable										
0 a 15		Satisfactorio										
<b>EVALUACIÓN DEL INDICADOR</b>												
<b>Unidad de medida</b>		<b>Responsable medición</b>			<b>Responsable análisis</b>			<b>Partes interesadas principales</b>				
%		Jefe de operaciones			Auditor			Gerente General				
<b>COMPORTAMIENTO INDICADOR</b>												
<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDICIÓN</b>												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>										
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										
Nov	0%	0%										
Dic	0%	0%										
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>												
<b>OBSERVACIONES</b>												
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO __												

**Fecha de medición:**  
**Fecha de análisis:**  
**Firma de responsables:**

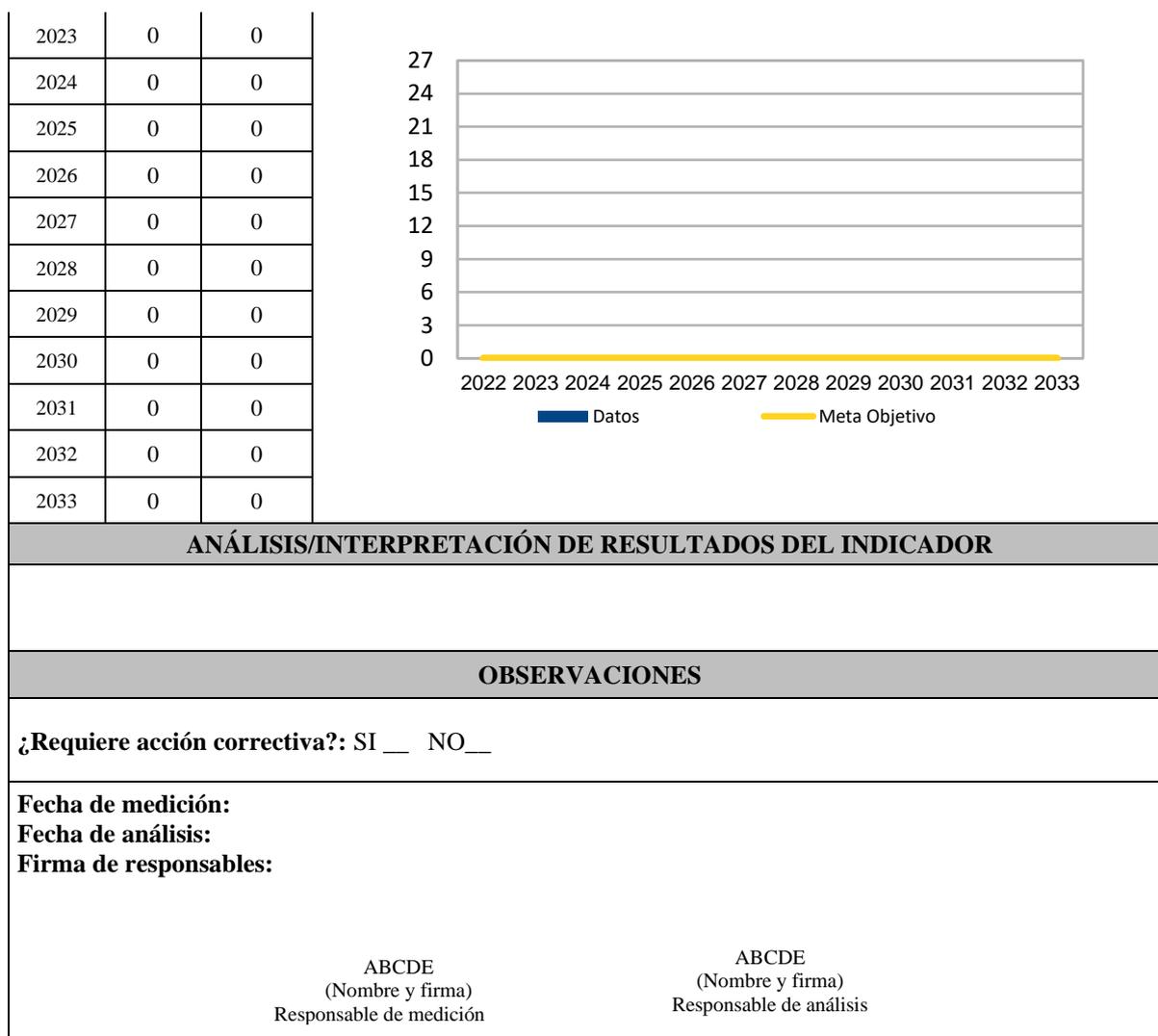
ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de medición

ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	<b>Procedimiento</b>	Acciones correctivas						<b>COD</b>	GE.PE.03. II			
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de acciones correctivas/preventivas realizadas						<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero			
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>						<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>			
0 a 49	Deficiente	(Número de acciones correctivas o preventivas realizadas/Número total de acciones correctivas o preventivas existentes) x 100						Este indicador muestra el nivel de cumplimiento de las acciones correctivas o preventivas.	Semestral			
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>				<b>Responsable análisis</b>				<b>Partes interesadas principales</b>			
%	Auditor				Auditor				Gerente General			
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>										
Ene	0%	0%	 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      — Meta Objetivo</p>									
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										

Nov	0%	0%
Dic	0%	0%
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__		
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento	Administración del personal	COD	GE.GTH.01.I1								
	Nombre del indicador	Tiempo medio de contratación	Elaborado por	Evelyn Guerrero								
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición								
16 a 27 o más	Deficiente	(Número de total de días invertidos en un proceso de selección/Número total de procesos de selección que se han tenido en cuenta)	Este indicador mide el tiempo que transcurre desde el momento en que se inicia a reclutar personal hasta el momento de definir el contrato laboral.	Anual								
8 a 15	Aceptable											
0 a 7	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales									
Días	Técnico en talento humano	Técnico en talento humano	Gerente General									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo										
2022	0	0										

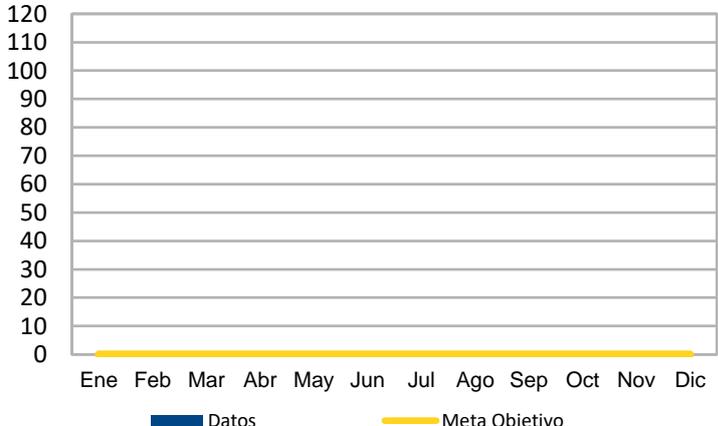


DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
	Procedimiento	Administración del personal	COD	GE.GTH.01.I2
	Nombre del indicador	Tasa de absentismo laboral	Elaborado por	Evelyn Guerrero
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
26 a 100	Deficiente	$(\text{Número de total de horas no laboradas} / \text{Número total de horas acordadas}) \times 100$	Este indicador mide el porcentaje de incumplimiento de horarios laborales por parte del empleado.	Anual
16 a 25	Aceptable			
0 a 15	Satisfactorio			
EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales	
%	Técnico en talento humano	Técnico en talento humano	Gerente General	

COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	<p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
2022	0%	0%										
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
2027	0%	0%										
2028	0%	0%										
2029	0%	0%										
2030	0%	0%										
2031	0%	0%										
2032	0%	0%										
2033	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI ___ NO ___												
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>												
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición						ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis						

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
	Procedimiento	Capacitación	COD	GE.GTH.02.II
	Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento en capacitaciones	Elaborado por	Evelyn Guerrero
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
0 a 49	Deficiente	(Número de capacitaciones)	Este indicador muestra el nivel	Anual

50 a 69	Aceptable	ejecutadas/Número total de capacitaciones propuestas) x 100	en las capacitaciones planificadas por el técnico en talento humano.									
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales									
%	Técnico en talento humano	Técnico en talento humano	Gerente General									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	<p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										
Nov	0%	0%										
Dic	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO __												
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>												
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis										

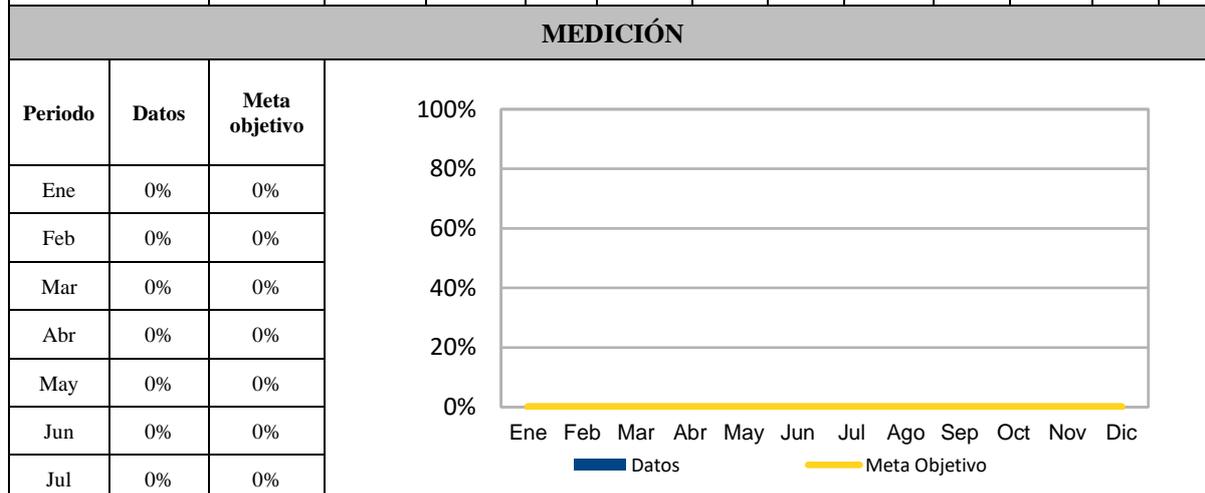
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	<b>Procedimiento</b>	Contratación de proveedores					<b>COD</b>	GO.FAB.01.I1				
	<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo medio de retraso en la entrega de pedido					<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero				
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>					<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>				
8 a 15 o más	Deficiente	(Número de total de minutos que tarda un proveedor en entregar un pedido /Número total de entregas de pedido tomadas en cuenta)					Este indicador permite identificar el tiempo que se demora un proveedor en llegar a la empresa	Semestral				
3 a 7	Aceptable											
1 a 2	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>				<b>Responsable análisis</b>				<b>Partes interesadas principales</b>			
Días	Operador logístico				Gerente General				Junta Directiva			
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>	 <p>120 110 100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      — Meta Objetivo</p>									
Ene	0	0										
Feb	0	0										
Mar	0	0										
Abr	0	0										
May	0	0										
Jun	0	0										
Jul	0	0										
Ago	0	0										
Sep	0	0										
Oct	0	0										
Nov	0	0										
Dic	0	0										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												

¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__	
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>	
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición	ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
	<b>Procedimiento</b>	Contratación de proveedores	<b>COD</b>	GO.FAB.01.I2
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de pedidos con calidad concertada	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
0 a 49	Deficiente	(Número de pedidos conformes a las especificaciones establecidas/Número total de pedidos recibidos) x100	Este indicador determina la eficacia en la contratación de un proveedor con respecto a la calidad de sus bienes o servicios ofrecidos a la organización	Semestral
50 a 69	Aceptable			
70 a 100	Satisfactorio			

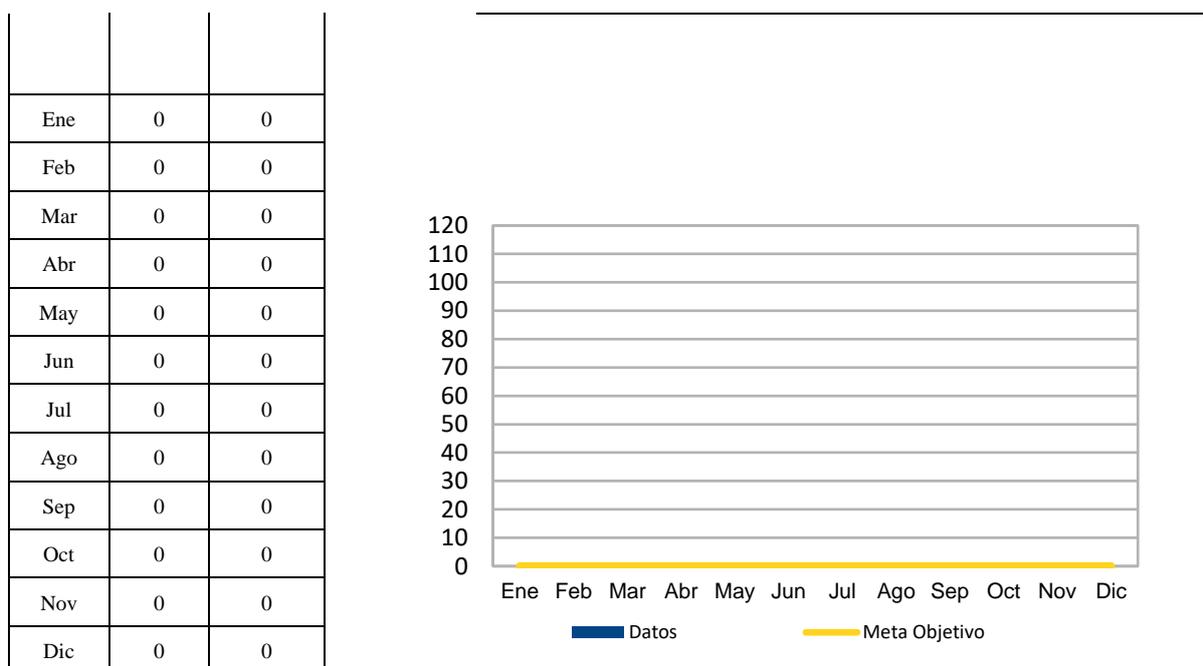
EVALUACIÓN DEL INDICADOR			
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>
%	Operador logístico	Gerente General	Junta Directiva

COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Ago	0%	0%
Sep	0%	0%
Oct	0%	0%
Nov	0%	0%
Dic	0%	0%
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR		
OBSERVACIONES		
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__		
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento	Recepción de materia prima	COD	GE.PE.01.I1								
	Nombre del indicador	Tiempo promedio de actualización de inventario	Elaborado por	Evelyn Guerrero								
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición								
31 a 60 o más	Deficiente	(Número de total de minutos invertidos en actualizar el inventario de materias primas/Número total de actualizaciones de inventario que se han tenido en cuenta)	Este indicador mide el tiempo que se tarda un operario desde que recibe la mercancía hasta que se lleva al almacén.	Semestral								
21 a 30	Aceptable											
0 a 20	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales									
Minutos	Operador logístico	Auditor	Gerente General									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo										



### ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR

### OBSERVACIONES

¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_ NO \_\_

Fecha de medición:

Fecha de análisis:

Firma de responsables:

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de medición

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de análisis

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

	<b>Procedimiento</b>	Embalaje y almacenaje	<b>COD</b>	GO.LT.01.II
	<b>Nombre del indicador</b>	índice de rotación de inventarios	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
0 a 1	Deficiente	(Costo total de los productos vendidos/Valor promedio de inventario)	Este indicador permite identificar la eficiencia de la cadena de suministro, a su vez denota el estado de la demanda de productos.	Mes
2 a 4	Aceptable			
5 a 8 o más	Satisfactorio			

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>
Veces	Operador logístico	Auditor	Gerente General

### COMPORTAMIENTO INDICADOR

<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta objetivo
Ene	0	0
Feb	0	0
Mar	0	0
Abr	0	0
May	0	0
Jun	0	0
Jul	0	0
Ago	0	0
Sep	0	0
Oct	0	0
Nov	0	0
Dic	0	0

■ Datos      — Meta Objetivo

### ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR

### OBSERVACIONES

¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_ NO\_\_

Fecha de medición:

Fecha de análisis:

Firma de responsables:

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de medición

ABCDE  
(Nombre y firma)  
Responsable de análisis

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

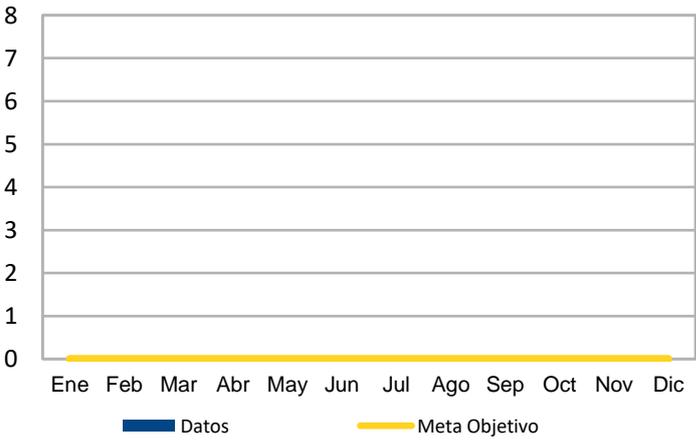
	<b>Procedimiento</b>	Logística y transporte	<b>COD</b>	GE.PE.01.I1
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de entregas a tiempo	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero

Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición								
0 a 49	Deficiente	(Número de entregas a tiempo/Número total entregas realizadas) x 100	Este indicador muestra el nivel de cumplimiento en el servicio de entrega de mercancía.	Mensual								
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis	Partes interesadas principales									
%	Operador logístico	Gerente General	Junta Directiva									
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	<p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										
Nov	0%	0%										
Dic	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI ___ NO ___												

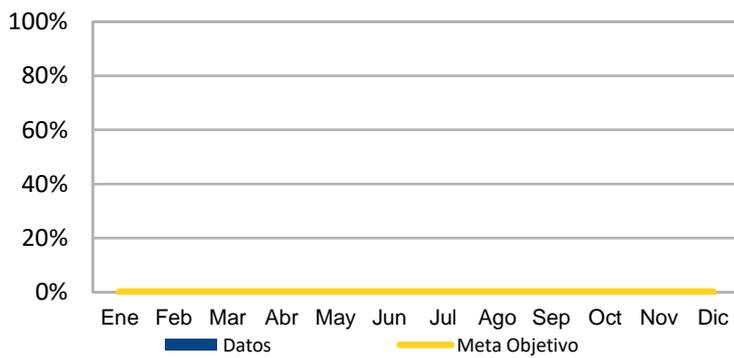
**Fecha de medición:**  
**Fecha de análisis:**  
**Firma de responsables:**

ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de medición

ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de análisis

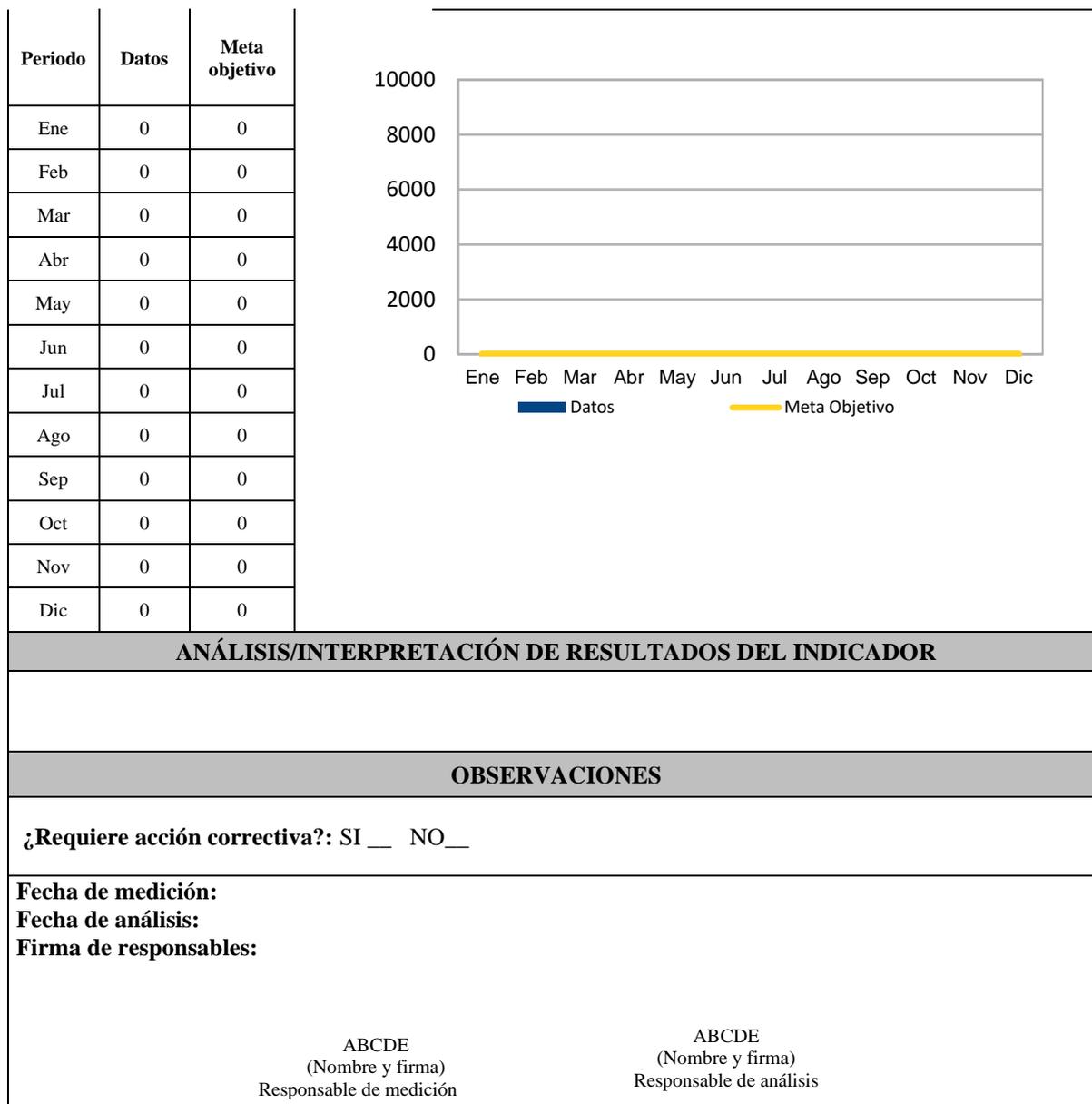
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento		Exhibición				COD		GO.VEN.01.I1			
	Nombre del indicador		Tasa de adquisición de clientes				Elaborado por		Evelyn Guerrero			
Rango	Calificación		Fórmula				Descripción del indicador		Frecuencia de medición			
0 a 1	Deficiente		(Número clientes nuevos/Número total clientes) x 100				Este indicador muestra el porcentaje de clientes adquiridos		Mensual			
2 a 3	Aceptable											
4 a 8 o más	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable medición			Responsable análisis				Partes interesadas principales			
Clientes		Vendedor			Auditor				Gerente General			
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo										
Ene	0	0										
Feb	0	0										
Mar	0	0										
Abr	0	0										
May	0	0										
Jun	0	0										
Jul	0	0										
Ago	0	0										
Sep	0	0										
Oct	0	0										
Nov	0	0										
Dic	0	0										

ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR	
OBSERVACIONES	
¿Requiere acción correctiva?: SI ___ NO___	
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>	
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición	ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento	Atención al usuario	COD	GO.VEN.02.I1								
	Nombre del indicador	Índice de respuesta a quejas y/o sugerencias	Elaborado por	Evelyn Guerrero								
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición								
0 a 49	Deficiente	(Número de quejas y/o sugerencias resueltas/Número total de quejas y/o sugerencias) x 100	Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección	Semestral								
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición	Responsable análisis		Partes interesadas principales								
%	Auditor	Auditor		Gerente General								
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo										
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										

Jul	0%	0%
Ago	0%	0%
Sep	0%	0%
Oct	0%	0%
Nov	0%	0%
Dic	0%	0%
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__		
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>		
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	<b>Procedimiento</b>	Diseño de campañas publicitarias	<b>COD</b>	GA.PUB.01.II								
	<b>Nombre del indicador</b>	Costo de inversión en Facebook por unidad de producto	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero								
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>								
5100 a 10000 o más	Deficiente	(Costo de inversión de publicidad en Facebook/Número total de productos vendidos durante la campaña)	Este indicador muestra el costo de inversión en campañas publicitarias en Facebook por cada producto vendido al mes.	Mensual								
2100 a 5000	Aceptable											
0 a 2000	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>		<b>Partes interesadas principales</b>								
\$ pesos colombianos	Auditor	Auditor		Gerente General								
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												



DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
	<b>Procedimiento</b>	Diseño de campañas publicitarias	<b>COD</b>	GA.PUB.01.I2
	<b>Nombre del indicador</b>	Costo de inversión en programas de radio por unidad de producto	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
5100 a 10000 o más	Deficiente	(Costo de inversión de publicidad en programas de radio/Número total de productos vendidos durante la campaña)	Este indicador muestra el costo de inversión en campañas publicitarias en programas de radio por cada producto vendido al mes. De esta manera	Mensual
2100 a 5000	Aceptable			
0 a 2000	Satisfactorio			

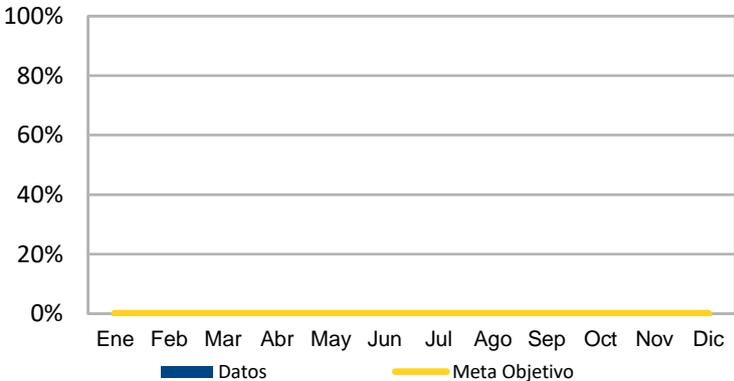
		se permitirá detectar cual es la mejor inversión en el caso de campañas publicitarias.																																																	
EVALUACIÓN DEL INDICADOR																																																			
Unidad de medida	Responsable medición			Responsable análisis				Partes interesadas principales																																											
\$ pesos colombianos	Auditor			Auditor				Gerente General																																											
COMPORTAMIENTO INDICADOR																																																			
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic																																							
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																							
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																							
MEDICIÓN																																																			
Periodo	Datos	Meta objetivo	<table border="1" style="display: none;"> <caption>Data for Chart</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Datos</th> <th>Meta objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Ene</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>May</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Ago</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Sep</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Oct</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Dic</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>										Periodo	Datos	Meta objetivo	Ene	0	0	Feb	0	0	Mar	0	0	Abr	0	0	May	0	0	Jun	0	0	Jul	0	0	Ago	0	0	Sep	0	0	Oct	0	0	Nov	0	0	Dic	0	0
Periodo	Datos	Meta objetivo																																																	
Ene	0	0																																																	
Feb	0	0																																																	
Mar	0	0																																																	
Abr	0	0																																																	
May	0	0																																																	
Jun	0	0																																																	
Jul	0	0																																																	
Ago	0	0																																																	
Sep	0	0																																																	
Oct	0	0																																																	
Nov	0	0																																																	
Dic	0	0																																																	
Ene	0	0																																																	
Feb	0	0																																																	
Mar	0	0																																																	
Abr	0	0																																																	
May	0	0																																																	
Jun	0	0																																																	
Jul	0	0																																																	
Ago	0	0																																																	
Sep	0	0																																																	
Oct	0	0																																																	
Nov	0	0																																																	
Dic	0	0																																																	

ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI \_\_\_ NO \_\_\_												

**Fecha de medición:**  
**Fecha de análisis:**  
**Firma de responsables:**

ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de medición

ABCDE  
 (Nombre y firma)  
 Responsable de análisis

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Procedimiento	Finanzas						COD	GA.CON.01.I1			
	Nombre del indicador	Porcentaje de exactitud de los pagos						Elaborado por	Evelyn Guerrero			
Rango	Calificación	Fórmula						Descripción del indicador	Frecuencia de medición			
0 a 49	Deficiente	(Número de facturas pagadas/Número total de facturas recibidas) x 100						Este indicador muestra el nivel de cumplimiento de pagos con empresas externas.	Mensual			
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición			Responsable análisis				Partes interesadas principales				
%	Contador			Auditor				Gerente General				
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										
Nov	0%	0%										

Dic	0%	0%	
<b>ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
¿Requiere acción correctiva?: SI ___ NO___			
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>			
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición		ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR														
	<b>Procedimiento</b>	Mantenimiento preventivo	<b>COD</b>	GA.MAN.01.I 1										
	<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de mantenimiento planificado	<b>Elaborado por</b>	Evelyn Guerrero										
<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Frecuencia de medición</b>										
0 a 49	Deficiente	(Número de programas de mantenimiento preventivo ejecutados / Número total de programas de mantenimiento propuestos) x 100	Este indicador muestra el nivel de cumplimiento con las actividades de mantenimiento preventivo planificadas	Semestral										
50 a 69	Aceptable													
70 a 100	Satisfactorio													
EVALUACIÓN DEL INDICADOR														
<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable medición</b>	<b>Responsable análisis</b>	<b>Partes interesadas principales</b>											
%	Técnico en mantenimiento	Técnico en mantenimiento	Auditor											
COMPORTAMIENTO INDICADOR														
<b>Meses</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>		
<b>Dato Numerador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Dato Denominador</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
MEDICIÓN														
<b>Periodo</b>	<b>Datos</b>	<b>Meta objetivo</b>												
Ene	0%	0%												
Feb	0%	0%												
Mar	0%	0%												
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
			■ Datos	■ Meta Objetivo										



Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	<p>240 220 200 180 160 140 120 100 80 60 40 20 0</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
Ene	0	0										
Feb	0	0										
Mar	0	0										
Abr	0	0										
May	0	0										
Jun	0	0										
Jul	0	0										
Ago	0	0										
Sep	0	0										
Oct	0	0										
Nov	0	0										
Dic	0	0										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO __												
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>												
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición						ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis						

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
	Procedimiento	Inspección y control del riesgo	COD	GA.SSO.01.I1
	Nombre del indicador	Tasa de accidentalidad laboral	Elaborado por	Evelyn Guerrero
Rango	Calificación	Fórmula	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
21 a 100	Deficiente	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral por enfermedad o lesión laboral / Número de días de trabajo programados) x 100.	Este indicador permite identificar la eficacia de las actividades aplicadas para el control de riesgos.	Trimestral
11 a 20	Aceptable			
0 a 10	Satisfactorio			

EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida	Responsable medición				Responsable análisis				Partes interesadas principales			
%	Técnico en mantenimiento				Técnico en mantenimiento				Auditor			
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	<p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic</p> <p>■ Datos      ■ Meta Objetivo</p>									
Ene	0%	0%										
Feb	0%	0%										
Mar	0%	0%										
Abr	0%	0%										
May	0%	0%										
Jun	0%	0%										
Jul	0%	0%										
Ago	0%	0%										
Sep	0%	0%										
Oct	0%	0%										
Nov	0%	0%										
Dic	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI __ NO__												
<b>Fecha de medición:</b> <b>Fecha de análisis:</b> <b>Firma de responsables:</b>												
ABCDE (Nombre y firma) Responsable de medición						ABCDE (Nombre y firma) Responsable de análisis						

## Anexo 6

## Checklist final de la empresa Bello Hogar

CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015				
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1. Compresión de la organización y de su contexto	CICLO PHVA	C (10)	CP (5)	NC (0)
¿Se ha identificado las cuestiones externas e internas de la organización?	P	10		
¿Se dispone de una metodología para el análisis y revisión del contexto interno y externo?		10		
<b>4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>				
¿Se ha detectado y analizado las expectativas y necesidades de las partes interesadas?		10		
¿Se ha considerado el cumplimiento de requisitos como parte de la mejora de la calidad?			5	
¿Existen documentos que describan requisitos, expectativas y necesidades de las partes interesadas?			10	
<b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</b>				
¿Se ha delimitado claramente el tipo de producto, los límites físicos y procesos que conlleva el SGC?			5	
¿Se cuenta con un documento que describa el alcance del SGC?		10		
¿El alcance cumple con requisitos aplicables de las partes interesadas?			5	
<b>4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos</b>				
¿Se ha estandarizado los procesos y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?		10		
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de procesos?		10		
¿Se han identificado los recursos, responsabilidades y autoridades de cada proceso?		5		
¿Se ha tenido en cuenta los riesgos y oportunidades en la toma de decisiones?		5		
¿Existen métodos para mejorar la ejecución de procesos?	10			
<b>SUBTOTAL</b>		75	30	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		80,77%		
5.LIDERAZGO				
5.1. Liderazgo y compromiso	CICLO PHVA	C (10)	CP (5)	NC (0)
¿Existe evidencia de liderazgo y compromiso ante la gestión de la calidad por parte de la alta dirección?	P	10		

¿Se ha planificado reuniones para informar a cerca de los riesgos, avances de la organización o comunicar temas relacionados con la gestión de calidad?		5			
¿Se ha establecido la política y los objetivos de calidad empresariales?	10				
¿Se asegura y promueve el cumplimiento de requisitos de gestión de calidad para lograr la mejora?		5			
¿La alta dirección provee de los recursos necesarios para el desarrollo de actividades?					
<b>5.2. Política</b>					
¿Mantiene la organización una política de calidad alineada a la estructura estratégica bajo su contexto organizacional?	10				
¿Incluye la política compromisos en base a la calidad del producto?	10				
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de calidad?	10				
¿La política está direccionada a la mejora continua del SCG?	10				
¿El personal de trabajo comprende claramente la política de calidad?	10				
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>					
¿Se han asignado roles y responsabilidades de manera escrita y de forma integra?	10				
¿Existen reportes del desempeño de la gestión de calidad o salidas de productos conformes?		5			
¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente en la ejecución de actividades?		5			
<b>SUBTOTAL</b>		80	20	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		76,92%			
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>	
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades dentro del contexto organizacional?	P	10			
¿Se han evaluado los riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		10			
¿Se han implementado o planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		10			
<b>6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</b>					
¿Se han establecido por escrito objetivos de calidad alineados a la política de calidad?				5	
¿Los objetivos están direccionados al cumplimiento de requisitos y aumento de la satisfacción del cliente?				5	
¿Los objetivos son claros, medibles y disponen de metodología de actualización?		10			
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>					
¿Se lleva a cabo una planificación clara y precisa para abordar cambios?			5		

<b>SUBTOTAL</b>		45	10	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		78,57%		
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1. Recursos</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿Se dispone de personal calificado para la ejecución de actividades y el manejo del clima laboral?	<b>H</b>	10		
¿La organización cuenta con áreas de trabajo confortables y equipo tecnológico en buen estado?			5	
<b>7.2. Competencia</b>				
¿El personal de la empresa cuenta con la formación y experiencia necesaria para el desarrollo de sus labores?			5	
¿Se han emprendido o planificado acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?			5	
¿Existen evidencias documentadas de la competencia del personal de trabajo?			5	
<b>7.3. Toma de conciencia</b>				
¿El personal de trabajo comprende claramente cuál es la política y objetivos de calidad?		10		
¿El personal de trabajo comprende la necesidad de aplicar requisitos y las consecuencias que trae consigo el incumplimiento de los mismos?		10		
<b>7.4. Comunicación</b>				
¿Se dispone de un programa de comunicaciones internas y externas donde se designen temas, fechas, personal implicado?			5	
<b>7.5. Información documentada</b>				
¿Se ha identificado la documentación requerida para la ejecución de cada proceso?		10		
¿La documentación que se maneja en cada proceso es clara y apropiada?		10		
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	10			
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	10			
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?		5		
<b>SUBTOTAL</b>		70	30	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		76,92%		
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1. Planificación y control operacional</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿Se han determinado los requisitos que deben cumplir los productos?	<b>H</b>			0

¿Se han establecido criterios y recursos necesarios para la obtención de un producto conforme?	10			
¿Se realizan actividades de planificación y control de procesos para la obtención de productos conformes?	10			
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios</b>				
¿Se han manejado estrategias de comunicación informativas, accesibles y retroalimentativas para el cliente?	10			
¿Se mantiene registros que avalen los términos y condiciones acordados con el cliente?	10			
¿Se conservan información pertinente a los requisitos del producto y se comunican posibles cambios al cliente?	10			
<b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>				
¿Existe un plan de diseño y desarrollo de productos en el cual se definan etapas y duración del mismo bajo ciertos estándares?			0	
¿Se ha previsto revisiones, validaciones o mejoras de diseño de productos?			0	
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>				
¿Se han establecido estrategias para procedimientos de evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de proveedores externos?	10			
¿Los productos, procesos y servicios obtenidos por proveedores externos siguen un proceso de verificación del cumplimiento de requisitos?	10			
<b>8.5. Producción y provisión del servicio</b>				
¿Se ha proporcionado información documentada a cerca de actividades de control de la producción y provisión del servicio?	10			
¿La organización dispone de medios apropiados para la identificación de salidas y asegurar la conformidad del producto?		5		
¿Se mantiene confidencialidad con información relacionada a los clientes y proveedores externos?	10			
¿Los productos se conservan en espacios ordenados y seguros?		5		
¿Se maneja un control adecuado de cambios para lograr resultados conformes de la productividad?	10			
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios</b>				
¿Se han establecido actividades de trazabilidad y control en la conformidad de productos antes de ser entregados al cliente?	10			
<b>8.7. Control de salidas no conformes</b>				
¿Se han establecido estrategias para el control de productos no conformes?	10			
<b>SUBTOTAL</b>				
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>				
76,47%				
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>

¿La organización aplica métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de procesos?	V	10		
¿Se perciben y analizan las necesidades y expectativas del cliente de forma continua?		10		
<b>9.2. Auditoría interna</b>				
¿Existen programas donde se planifique auditorías internas?		10		
¿La planificación de auditoría interna esta enfocada en el cumplimiento de los requisitos aplicables?		10		
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		10		
¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?		10		
<b>9.3. Revisión por la dirección</b>				
¿La dirección se encarga de revisar datos de entrada para controlar la eficacia de la gestión de la calidad?			5	
¿La dirección ha tratado todas las salidas para considerarlas en la toma de decisiones?			5	
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	10			
<b>SUBTOTAL</b>	70	10	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>	88,89%			
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1. Generalidades</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>C (10)</b>	<b>CP (5)</b>	<b>NC (0)</b>
¿La organización planifica acciones en base a expectativas y requisitos para la mejora de su desempeño y aumentar la satisfacción del cliente?	A	10		
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?		10		
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>				
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades?		10		
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?			5	
¿Se conserva información a cerca de las no conformidades suscitadas en la empresa?		10		
<b>10.3. Mejora continua</b>				
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua?			5	
<b>SUBTOTAL</b>		40	10	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		83,33%		