

**Formulación plan de mejoramiento en la implementación de la NORMA ISO 9001 del año  
2015 en Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S**

**Ana María Cabrera Gómez & Harol Cerquera**

**Junio, 2020**

**Universidad Católica de Manizales – UCM**

**Facultad de administración**

**Especialización Gerencia de la Calidad**

**Trabajo de grado: Investigación, Desarrollo y Emprendimiento**

## Tabla de contenido

Introducción.....	6
Planteamiento del problema .....	7
Antecedentes.....	9
Justificación .....	12
Objetivos.....	13
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos .....	13
Referentes teóricos.....	14
Marco organizacional.....	19
Historia.....	19
Visión.....	19
Misión .....	19
Valores .....	19
Organigrama.....	20
Mapa de procesos .....	21
Política de calidad.....	21
Objetivos de calidad .....	21
Certificaciones de calidad .....	22
Productos.....	23

Impacto social .....	24
Diseño metodológico .....	25
Tipo de investigación.....	25
Método de investigación.....	25
Resultados.....	27
Recomendaciones .....	44
Conclusiones.....	47
Referencias .....	48

## **Tabla de ilustraciones**

Ilustración 1. Organigrama Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S .....	20
Ilustración 2. Mapa de procesos Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.....	21
Ilustración 3. Certificación de Calidad Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S .....	22
Ilustración 4. Productos Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S .....	23
Ilustración 5. Impacto social Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S .....	24

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Diagnostico organizacional Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S .....	43
Tabla 2. Correcciones propuestas .....	46

## **Introducción**

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Comunicación corporativa en red, 2018).

Razón por la que Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S, empresa dedicada a la fabricación de pinturas, recubrimientos y adhesivos, implementa un Sistema de Gestión de Calidad, según la norma UNE-EN ISO 9001 del año 2015, en busca de la obtención de los más altos estándares de calidad en cada uno de sus procesos de apoyo, producción y/o comercialización y así, ser reconocida regionalmente como la empresa líder en el desarrollo y producción de pinturas y productos afines de excelente calidad. Sin embargo, para que la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad se lleve a cabo de manera eficiente, es importante la aplicación de herramientas que permitan el control de los diferentes procesos en la organización.

Hacia la contribución a dicho proceso, teniendo en cada uno de los requisitos establecido por la NTC ISO 9001, se busca analizar la situación actual de la organización para determinar la situación actual y el cumplimiento de los requisitos, y finalmente formular un plan de mejoramiento en el que se pretende contribuir al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y que sea dispuesto a Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

## **Planteamiento del problema**

En el presente trabajo se busca exponer acciones de mejora, frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 de 2015, a la Empresa de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S, y su efecto sobre la competitividad, rentabilidad, oferta, organización, servicio y satisfacción de los requisitos del cliente.

En el año 2017 Pinturas Mavisán parte de la necesidad de gestionar la calidad en los procesos internos y en los productos y/o servicios ofrecidos a sus clientes, asegurando el cumplimiento de la política, los objetivos de calidad y los requisitos en la aplicación de la norma ISO 9001 del año 2015. Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S, amplió su portafolio y extendió sus servicios a diferentes departamentos del país con más de 15 años de experiencia, enfocada en calidad y un alto nivel de compromiso que busca consolidarse como una empresa con excelente proyección.

Pese a lo anterior, el factor crítico a nivel interno y externo se enfoca en el incumplimiento de requisitos que exige la norma de calidad ISO 9001 del año 2015:

En primer lugar, se evidencia ineficiencias en el control de documentación. Según lo establecido en el perfil de cargos no se evidencia registro de educación y formación de algunos empleados y no se evidencia que la organización haya recopilado y analizado información relacionada con la percepción del cliente.

En algunos de los procedimientos no se encuentran la información documentada, pese a que se encuentra formulada, esto da como resultado deficientes prácticas de calidad y esto a su vez conlleva a inconformidad en los clientes por no ofrecer una buena garantía en los productos y servicios.

En segundo lugar, no se evidencia que se haya dado respuesta a quejas, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas y reclamos. Esto ya que falta una mayor organización y delegación de funciones y responsabilidades para atender PQR de los clientes.

Y, en tercer lugar, la atención al cliente no es oportuna, por lo que posiblemente ocasiona pérdidas de ingresos.

Por lo tanto, para solucionar el problema anterior se toma medidas de mejora para los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S. Es por ello, la importancia de la búsqueda de la aplicación de herramientas de análisis y verificación como auditorías internas y externas, que permiten una investigación muy precisa y adecuada para identificar diversas falencias para el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo. El prestigio e imagen de la empresa se puede ver afectado por la no atención de manera adecuada y correcta de los clientes ya que hoy en día el cliente tiene mayores exigencias. La falta de tomar conciencia afecta tanto al cliente externo como al cliente interno, pues el no tener una cadena de valor no definidos, ejecutados y controlados de manera organizada y eficaz conlleva a pérdida de credibilidad.

Con el proyecto de grado se quiere lograr una propuesta adecuada al contexto organizacional de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S y cada una de sus partes interesadas e integración de procesos de mejora soportado con el manual de calidad y establecimiento de las pautas para la implementación de la NTC ISO 9001 del año 2015.



## **Antecedentes**

Pinturas MAVISAN, fue fundada en el año 2005 en Campoalegre Huila, con el nombre de PINTUSAND el cual fué modificado años después por el actual nombre; en el año 2010 la compañía construye una planta de producción en las afueras de la ciudad de Palermo Huila y otra en Neiva contando con una trayectoria en el mercado por más de 15 años.

Se encuentra ubicada en la Calle 26 sur Nro. 5- 73 Neiva Huila, esta busca ser la más competitiva en la región en cuanto a la fabricación y mercado de Pinturas otros productos esenciales en la construcción, ha demostrado perseverancia para mantenerse en el mercado en la producción y comercialización de sus productos.

La implementación y desarrollo de un sistema de Gestión de calidad parte de la necesidad de generar en la Empresa de Pinturas Mavisan un aspecto diferenciador dentro y fuera de la organización, donde sus procesos de fabricación y de puesta al mercado estén enmarcado en la calidad y una buena imagen del producto terminado y de la empresa fabricante, esto tendrá como propósito satisfacer a los clientes en todas su necesidades al adquirir pinturas de excelente calidad, razón de ser de la empresa. Es por ello, la idea de la certificación en la norma ISO 9001, nace a raíz de que en el departamento del Huila hay muchas empresas de fabricación de pinturas, pero ninguna certificada, el cual dio paso para comenzar con la creación del sistema de gestión de calidad y poderle dar ese plus y valor agregado a la empresa, además cambiar la imagen de una fábrica de garaje una empresa confiable.

Para comenzar con la creación del sistema de gestión de calidad emprendieron con la contratación de un ingeniero residente que en este caso sería el ingeniero Leonardo el cual comenzó con la replantación desde la planificación hasta los indicadores para medir la eficiencia del sistema el cual duro seis meses antes de postularnos a INCONTEC.

La calidad permitió cambiar la perspectiva de los clientes y de manera directa mejorar como empresa el acceso a zonas del Sur del departamento del Huila que se encontraban restringidas.

Las ventas comerciales se centran así:

Huila 30%

Caquetá 35%

Putumayo 25%

Tolima 10%

Además, la calidad permitió generar reducción de costos, satisfacción del cliente y aumento en la utilidad, la cual se basa en bajar el porcentaje de reclamación de los clientes y comenzar a trabajar con el personal idóneo y capacitado para liderar nuestro proyecto.

El concepto de calidad tiene unas dimensiones cada días más precisas pues todo lo que nos rodeas, lo que hacemos lo que compramos lleva el sello de calidad así que es conveniente que tengamos en cuenta que no se debe pasar por alto ningún detalle pues esto podría generar inconformidad en el cliente, debemos ofrecer una mayor satisfacción e imagen del producto o servicio que se brinda al cliente y esto debe ser la prioridad de toda organización y poder perdurar en el tiempo mediante una excelente producción de productos y servicios de alta calidad en todo el sentido de la palabra. El concepto de calidad tal como lo manifiesta Walter A. Shewhart, se encuentra en dos perspectivas: una que es subjetiva “lo que el cliente quiere” y la objetiva “ lo que se le ofrece al cliente” y estas en muchas ocasiones son dependientes de características relevantes como lo son las económicas, técnicas y la reputación de la marca que se adquiere mediante los productos que ofrece al mercado y el cual debe tener un punto diferenciador que habrá de limitarse a los parámetros de calidad, utilidad conformidad e innovación que parta de la idea de satisfacer al

cliente.

Por es importante la implementación y desarrollo de un Sistema de Gestión de calidad apoyados en la ISO 9001 de 2015, ya que es importante la planeación, control y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de fabricación de los productos que se van a dar al servicio al cliente. Hay que tener en cuenta componentes como diagnósticos organizacionales y de procesos, el direccionamiento estratégico para el establecimiento de políticas de calidad y objetivos alcanzables que darán la guía para la revisión de sistemas en un proceso de retroalimentación para todo el talento humano de la empresa.

## **Justificación**

Entre los objetivos de calidad Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S busca proporcionar a los clientes potenciales productos de excelente calidad, que cumplan con todos los requisitos que hayan sido expuesto por ellos o estén asignados por la reglamentación o normatividad que resulte de aplicación al producto, proceder en todo momento con seriedad acatando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes en lo referente a los plazos de entrega y calidad del servicio, ejecutar procesos con los altos estándares de calidad reduciendo las no conformidades y finalmente, mejorar continuamente para alcanzar mayores porcentajes de eficiencia en el sistema de gestión de la calidad, aplicado a los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, con el objetivo de cumplir a cabalidad con los requisitos que exige la normal.

La finalidad de este proyecto consiste en fortalecer las falencias tanto internas como externas que se presentan en Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S, dando lugar a la formulación de un plan de mejoramiento que permita el cumplimiento de los objetivos y fortalezca el sistema de gestión de calidad que pueda ser aplicado por Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Realizar la formulación de un plan de mejoramiento como resultado del diagnóstico organizacional en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 del año 2015 en Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Analizar la documentación suministrada y cada uno de los procesos, tanto operativos como administrativos de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.
- ✓ Diagnosticar las condiciones actuales de Pintura Mavisán de Colombia S.A.S, en cada uno de los procesos operativos y administrativos.
- ✓ Determinar el factor crítico en los diferentes procesos de Pinturas Mavisán de Colombia.
- ✓ Formular acciones de mejora frente a los diferentes procesos de Pinturas Mavisán de Colombia.

## Referentes teóricos

Las empresas se encuentran en un momento en el cual sostenerse en el mercado y ser competitivas resulta un trabajo bastante arduo y complicado, que implica esfuerzo y dedicación. Muchas de ellas por estar solucionando problemas a nivel administrativo no pueden dedicarse al objetivo del negocio, tampoco evalúan su proceso administrativo y siguen con los mismos lineamientos desde que inició, por ello la importancia de que los empresarios se concienticen en la inversión de desarrollo de un programa de mejoramiento y análisis de los procesos actuales que realizan las empresas (Jimenez, 2011). En el momento en que la empresa comienza a crecer y consolidarse en el mercado, es importante que ésta logre sistematizar y estandarizar procesos para garantizar la calidad del producto y servicio que se ofrece. Es por ello de vital importancia la implementación de Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad es un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Basado en el principio de mejora continua. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes. Algunas ventajas de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad son:

- ✓ Reduce el desperdicio
- ✓ Mejora el control de procesos
- ✓ Aumenta la cuota de mercado
- ✓ Genera costos más bajos
- ✓ Facilita el entrenamiento
- ✓ Satisface las expectativas de los clientes
- ✓ Eleva la moral (Conexion esan, 2018)

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 es una de las tres normas fundamentales desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176. Especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización (Comunicación corporativa en red, 2018).

Como se menciona anteriormente, la implementación de la norma ISO 9001, se basa en el mejoramiento continuo y en la búsqueda de estrategias como auditorías internas y externas que posibiliten su eficiencia. Durante las auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad basadas en la norma ISO 9001, al comprobar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos por dicha norma se detectan una serie de no conformidades. Cuando hablamos de no conformidades, nos estamos refiriendo al incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la ISO 9001, en la documentación del sistema de gestión o en la legislación que se puede aplicar al producto o servicio ofrecido por la organización (excelencia, 2014).

El Sistema Gestión de calidad entrega directrices importantes, además de herramientas y metodologías que permiten aumentar la eficiencia y la eficacia de las actividades propias de la empresa donde el resultado debe ser el excelente cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos por el cliente potencial. Una empresa orientada en la calidad de cada uno de sus procesos y basados en la Norma ISO 9001, va siempre en busca de la excelencia y la calidad; esto implica que la empresa debe estar en la capacidad de ir detectando cambios que se cedan en el entorno para que no se afecten las normas y directrices que rigen en el momento y tener adaptabilidad al entorno cambiante y de esta manera están a la vanguardia de la exigencia y satisfacer al cliente.

Para la implementación, evaluación, seguimiento y control del Sistema de Gestión de Calidad se deben tener en cuenta los siguientes numerales:

#### Numeral 4. Contexto de la organización

Abarca 4 puntos clave del sistema de Gestión:

Conocimiento de la organización y su contexto

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Con la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en Pintura Mavisan de Colombia S.A.S tiene como meta la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades con el propósito de aumentar la rentabilidad de la organización y la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Con la matriz DOFA y PESTEL permite analizar y determinar los factores internos y externos que enmarcan aspectos positivos y negativos presente en la empresa.

Con el sistema de Gestión de Calidad abarca a todos los procesos desarrollados dentro de la empresa para así tener un alto estándar de calidad que permite posicionar la empresa como una de las mejores dentro de su actividad; si aplica cada uno de los parámetros establecidos den la Norma ISO 9001 de 2015.

#### Numeral 5. Liderazgo

Esta abarca grandes aspectos como lo es:

Liderazgo y compromiso.

Política.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.



La alta gerencia de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S manifiesta su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO 9001: 2015, con el objetivo de mejorar los procesos y lograr establecer una cultura de mejora continua.

Estableciendo una política de calidad en la optimización y mejora de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa; también el desarrollo de actividades que permitan la auto evaluación del SGC para lograr una retroalimentación y así lograr procesos de mejora continua y verificar la eficiencia en las medidas a implementar.

#### Numeral 6. Planificación

En el que se especifican las acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del Sistema de Gestión de calidad: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.

Centrada en:

Identificación de riesgos y oportunidades.

Objetivos y planificación de los cambios.

#### Numeral 7. Apoyo

En el que se indican los requisitos a cabalidad de cada uno de los productos que sirven como apoyo en la organización para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

#### Numeral 8. Operación

Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.

#### Numeral 9. Evaluación del desempeño

Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

#### Numeral 10. Mejora

En el que la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. (Normas 9000, 2015)

Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S parte de la necesidad de una tendencia positiva en el mercado. Es así, como gestiona la calidad uno de los requerimientos establecidos en los numerales anteriormente mencionados en los procesos internos y en los productos/servicios ofrecidos a sus clientes, asegurando el cumplimiento de sus requisitos, la política y los objetivos de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001, versión año 2015. Con el objetivo de ofrecer los más altos estándares de calidad en sus productos.

## **Marco organizacional**

### Historia

PINTURAS MAVISAN, fue fundada en el año 2005 en Campoalegre Huila con el nombre de Pintusand el cual fue modificado años después por el actual nombre. En el año 2008 Pinturas Mavisan traslada sus instalaciones y abre un punto de venta en la ciudad de Neiva, incursionando en un mercado más grande para acelerar el crecimiento de la empresa, objetivo que es cumplido y en el año 2010 la compañía construye una planta de producción en las afueras de la ciudad, donde cuenta con un área de 800 metros cuadrados construidos y 5500 metros cuadrados en total.

### Visión

Seremos la empresa de mayor prestigio en cuanto a calidad, innovación y servicios en los mercados que participemos a través de nuestro profesionalismo, calidad humana, teniendo como premisa la mejora continua en nuestros productos.

### Misión

Brindar confianza a nuestros clientes fabricando soluciones inspiradas en el bienestar y entorno de los hogares y la industria en Colombia.

### Valores

Responsabilidad: En pinturas MAVISIAN DE COLOMBIA S.A.S “Nuestras acciones están orientadas al bienestar y confort de los habitantes y son parte fundamental para el desarrollo de nuestra organización.

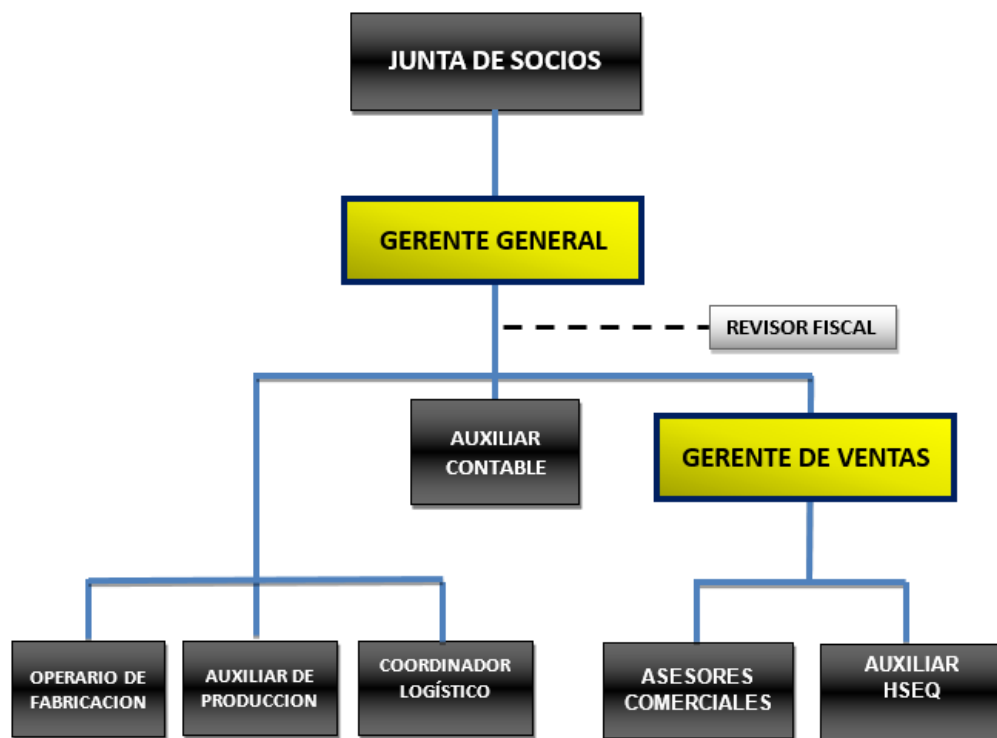
Integridad: Los trabajadores de pinturas MAVISAN DE COLOMBIA S.A.S siempre actuamos de buena fe y con nuestros mejores propósitos. Todas nuestras acciones están enmarcadas dentro del más alto sentido ético y moral.

Calidad: La dirección estratégica de nuestra organización está orientada hacia el ciclo de mejora continua, ofreciendo los más altos estándares de calidad en nuestro portafolio de productos con el firme propósito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Innovación: En pinturas MAVISAN DE COLOMBIA S.A.S anticipamos las necesidades y fluctuaciones del mercado para ser líderes en este sector económico.

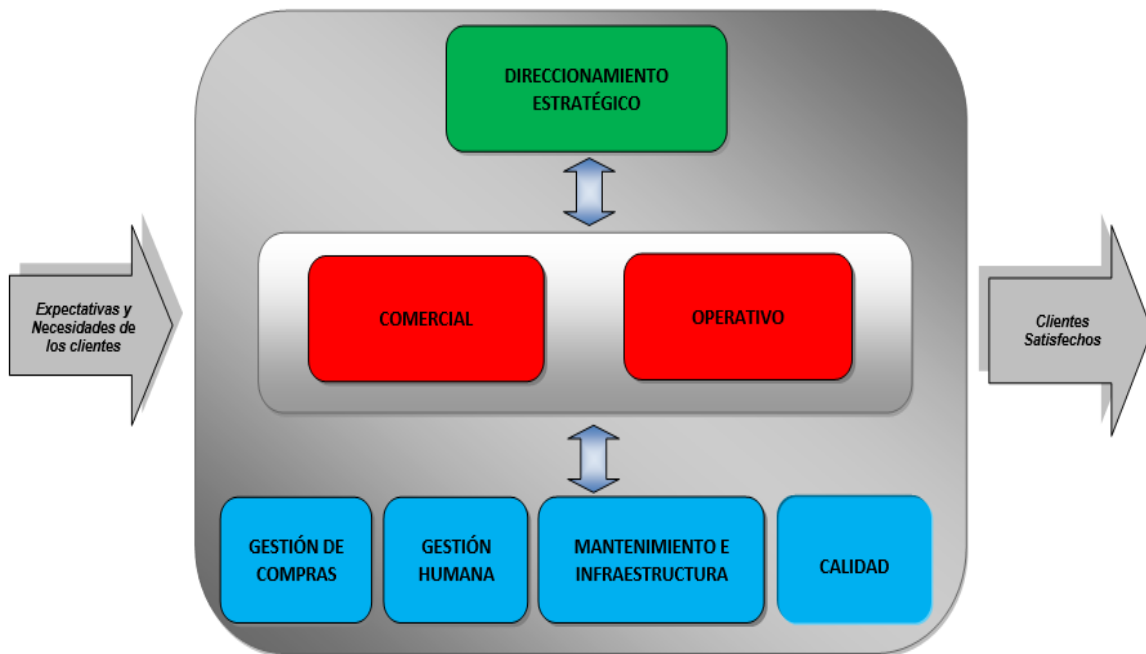
Excelencia: Nuestra gestión está orientada a la creación del máximo valor posible en todo lo que hacemos, en aras de aumentar constantemente nuestra competitividad.

### Organigrama



*Ilustración 1. Organigrama Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S*

## Mapa de procesos



*Ilustración 2. Mapa de procesos Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S*

### Política de calidad

Estamos comprometidos con la satisfacción de los clientes, la calidad y fiabilidad de los productos que ofrece nuestra organización y el mejoramiento continuo de los diferentes procesos.

### Objetivos de calidad

1. Proporcional a los clientes potenciales productos de excelente calidad, que cumplan con todos los requisitos que hayan sido expuesto por ellos o estén asignados por la reglamentación o normatividad que resulte de aplicación al producto.
2. Proceder en todo momento con seriedad acatando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes en lo referente a los plazos de entrega y calidad del servicio.

3. Ejecutar procesos con los altos estándares de calidad reduciendo las no conformidades.
4. Mejorar continuamente para alcanzar mayores porcentajes de eficiencia en el sistema de gestión de la calidad, logrando la satisfacción total de los clientes

#### Certificaciones de calidad



*Ilustración 3. Certificación de Calidad Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S*

## Productos

**Pinturas Base Agua**

Vinilos de alto desempeño ideales para superficies exigentes, proporcionando un máximo cubrimiento y rendimiento en obra. Garantiza acabados arquitectónicos de alta calidad, durabilidad y resistencia en ambientes extremos.

**Pinturas Base Solvente**

Productos de alta calidad diseñados para trabajos exigentes en condiciones ambientales extremas. Ofrece un acabado brillante y mate con una textura lisa de excelente cubrimiento y homogeneidad en el tono, brindando máxima resistencia a la oxidación mejorando la durabilidad.

**Estucos**

Recubrimiento de capa fina con acabados suaves y uniformes de color extra blanco, proporcionando una disminución en el número de manos de pintura para el acabado final de superficies. Ideal para la aplicación sobre pañetes, revoques, frisos o repellos en interiores y exteriores.

**Pegantes**

Adhesivos en polvo a base de cemento, áridos y aditivos controladores de fraguado para la instalación de baldosas de cerámica y porcelanato en ambientes interiores y exteriores. Diseñado para obtener una alta productividad en obra con excelentes acabados y óptimos rendimientos, garantizando prolongados tiempos para el ajuste de detalles en la instalación.

**Rendimiento y Cubrimiento AHORRAN + TIEMPO**

**+ Pegue + Duración + Rendimiento**

Ilustración 4. Productos Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S

*“Somos una empresa comprometida con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, brindando productos con los más altos estándares de calidad para la industria y hogares colombianos, trabajamos en pro de la construcción de los sueños de miles de colombianos de manera responsable y sostenible con el medio ambiente”*

## Impacto social



*Ilustración 5. Impacto social Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S*

Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S en la aplicación de la norma ISO 9001 del año 2015 busca generar un impacto positivo en cada uno de sus stakeholders, es decir, *cada uno de los organismos* involucradas con la empresa y que de alguna manera permiten su funcionamiento (proveedores, administrativos, operativos, clientes, entre otros), además, contribuyendo al desarrollo de la región mediante la producción sostenible con el medio ambiente, la generación de empleo y el fomento de la competitividad en la empresa de la región.



## **Diseño metodológico**

### Tipo de investigación

La investigación que se va a llevar a cabo es analítica y descriptiva, puesto que se describirá la situación actual, a partir de la observación en los resultados obtenidos de la información suministrada por Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

### Método de investigación

Esta investigación tendrá un diseño razonado con enfoque de investigación cualitativa establecida en comportamientos y eficiencia dentro y fuera de la empresa y de parte de lo general, en este caso en estandarización de la NTC ISO 9001 del año 2015 hasta lo específico en análisis de documentación presentada por la empresa y análisis de procesos de producción, administración y comercial para llegar al caso particular de la situación actual del Sistema de Gestión Calidad en Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

### Fases de investigación

Evaluación diagnóstica: Se efectuará un diagnóstico a toda la organización mediante Para realizar el diagnóstico previo es necesario la utilización de varias herramientas para evidenciar el logro de los objetivos:

### De observación

Esta técnica permite una visión general de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S. Mediante la observación se refleja que en los procesos de la organización.

### De revisión de documentos:

Esta técnica nos permite revisar que tiene la empresa respecto a planes de mejoramiento de la calidad como:

Elaboración del plan de mejoramiento: Con base en el análisis del diagnóstico se determinarán actividades encaminadas a mejorar las falencias encontradas. Es necesario precisar que el plan de mejoramiento que se establezca será de aplicabilidad solo para Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S. ya que se determinó de acuerdo con los hallazgos del diagnóstico aplicado.

## Resultados

### DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL NTC ISO 9001 VERSIÓN AÑO 2015

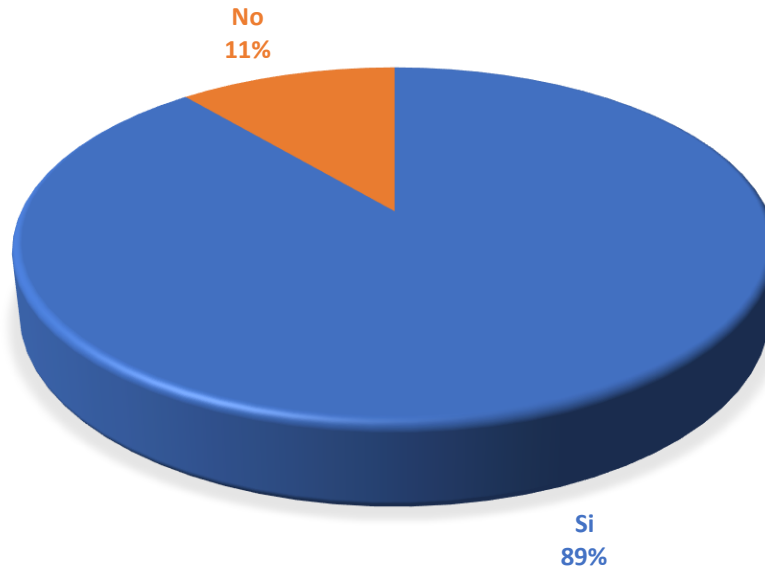
La siguiente información surge de evidencias, anexos suministrados por Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S y la síntesis del análisis, en el que se busca verificar y validar el cumplimiento de cada uno de los procesos frente a la implementación de la NTC ISO 9001 del año 2015.

#### 4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	Si	El <i>contexto organizacional</i> evidenciado en el anexo <i>PE-FR-012</i> .
¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	Si	El análisis del contexto organizacional externo es establecido mediante <i>matriz PESTEL</i> , evidenciado en el anexo <i>PE-FR-012</i> .
¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	Si	El análisis del contexto organizacional externo es establecido mediante <i>matriz DOFA</i> , evidenciado en el anexo <i>PE-FR-012</i> .
¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	Si	
¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	Si	Se encuentra establecido en formato de <i>partes interesadas PE-FR-013</i> y <i>evaluación y selección de partes interesada AC-FR-005</i> , sin embargo, no se evidencia el impacto de cada una de las partes interesadas.
¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	Si	
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	Si	
¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	No	
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?	Si	Establecido en el <i>Manual de Calidad PE-G-03</i> .

¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	Si	En el <i>manual de calidad PE-G-003</i> se especifican los requisitos no aplicables y las justificaciones correspondientes: 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	Si	
¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?	Si	
¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	Si	Evidenciado en el <i>mapa de procesos PE-G-001</i> y <i>estructura de los procesos</i> relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad <i>PE-FR-006</i> .
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	Si	Se controla mediante <i>evaluación de procesos PE-FR-002</i> .
¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	Si	Establecido en <i>manual de perfiles AH-G-001</i> y <i>gestión humana AH-PR-003</i> .
¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	Si	Se han definido mediante <i>matriz de identificación de riesgos AH-G-003</i> , <i>matriz de riesgos PE-FR-014</i> y <i>matriz de oportunidades PE-FR-015</i> .
¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	Si	Se evidencia en <i>oportunidades de mejora AQ-FR-004</i> y <i>mejoramiento continuo AQ-PR-005</i> .

#### CUMPLIMIENTO NUMERAL 4



Con relación al numeral cuatro, contexto de la organización, se evidencia que cumple el 89% haciendo énfasis que se han definidos todos y cada uno de los requisitos establecidos, sin embargo, no se han implementado del todo. Principalmente porque no se identifican ni implementan las necesidades y responsabilidades específicas de las partes interesadas.

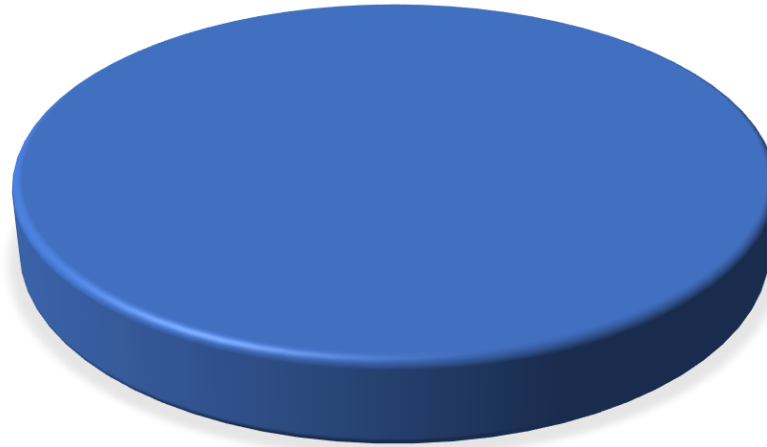
#### 5. LIDERAZGO

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	Si	Establecido en el <i>Manual de Calidad PE-G-03</i> y <i>despliegue de la política de calidad PE-FR-009</i> .
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	

¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	Si	
¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	Si	
¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	Si	
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	Si	
¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	Si	
¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	Si	Identificada en el <i>despliegue de la política de calidad PE-FR-009, manual de Calidad PE-G-03 y comunicación PE-FR-007.</i>
¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	Si	Establecido en <i>manual de perfiles AH-G-001, gestión humana AH-PR-003 y comunicación PE-FR-007.</i>
¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	Si	
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	Si	

### CUMPLIMIENTO NUMERAL 5

No  
0%



Si  
100%

En cuanto al numeral 5, el liderazgo en la organización cumple en un 100%. Indicando que la alta dirección si determina una política y unos objetivos de calidad y si está comprometida. Sin embargo, no se asignan la responsabilidades y autoridades para mayor eficiencia en los procesos.

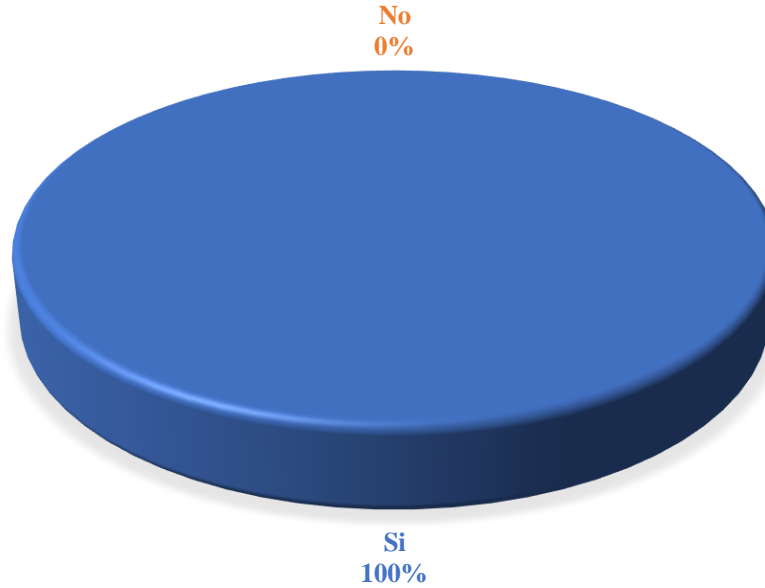
### 6. PLANIFICACIÓN

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	Si	Se han definido mediante <i>matriz de identificación de riesgos AH-G-003</i> , <i>matriz de riesgos PE-FR-014</i> y <i>matriz de oportunidades PE-FR-015</i> .
¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	Si	

¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	Si	
¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	Si	Establecido en el <i>Manual de Calidad PE-G-03, despliegue de la política de calidad PE-FR-009.</i>
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	Si	
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	Si	Los objetivos se encuentran reflejados en el <i>Manual de Calidad PE-G-03, la evaluación de los objetivos de calidad PE-FR-001</i> y comunicado mediante <i>comunicación PE-FR-007.</i>
¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	Si	
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	Si	
¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	Si	Los cambios se han planificado previamente en <i>planes de acción PE-FR-016.</i>
¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	Si	



### CUMPLIMIENTO NUMERAL 6



De acuerdo, a los resultados del numeral 6, planificación, se obtiene que es uno de los numerales con mejor cumplimiento del 100%, el cual está orientado a establecer los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos y los recursos relacionados para lograr estos objetivos. Detectados mediante los riesgos y oportunidades en el contexto organizacional.

### 7. APOYO

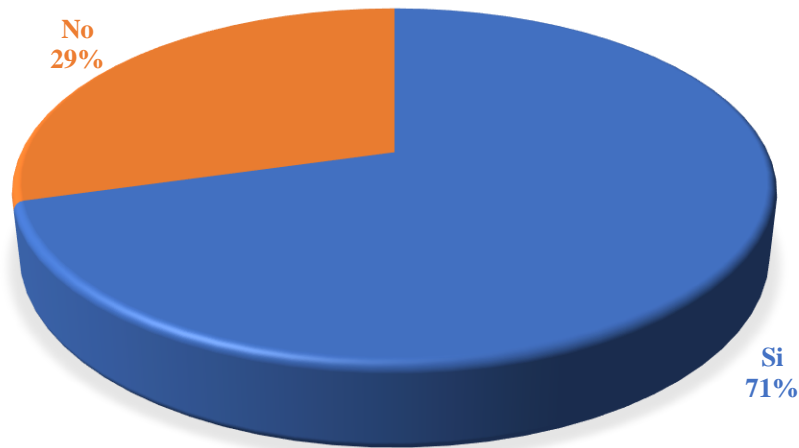
Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	Si	Los recursos que define la norma son suministrados por la organización para garantizar el cumplimiento de este numeral.

¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	Si	La competencia del personal que está involucrado en los procesos está garantizada bajo los parámetros de educación, formación y experiencia establecido en <i>manual de perfiles AH-G-001</i> .
¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	Si	
¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	Si	
¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	No	No se refleja las responsabilidades de cada cargo con relación al mantenimiento.
¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	No	No se evidencian a cabalidad documentos de control y seguimiento para un ambiente seguro.
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	No	
¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	No	
¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	Si	Identificado en <i>cronograma de mantenimiento AM-FR-002</i> , <i>hoja de vida de maquinaria AM-FR-005</i> , <i>listado de equipos de maquinaria AM-FR-007</i> , <i>utilización de basculas AM-FR-008</i> .
¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?	Si	Establecido mediante <i>cronograma de mantenimiento AM-FR-002</i> .
¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	Si	Establecido mediante <i>registro de calibración AM-FR-004</i> .
Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?	Si	Se mantiene trazabilidad a nivel Nacional.
¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	Si	Implementado mediante <i>comunicación PE-FR-007</i>
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	Si	

¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	Si	
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	Si	
¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	Si	
¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	Si	
¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	Si	
¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	Si	
¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?	Si	Están documentados en <i>matriz de requisitos legales PE-FR-011</i> .
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	Si	Evidenciado en <i>listado maestro de documentos AQ-FR-006</i> y <i>listado maestro de control de registros AQ-FR-007</i> .
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	Si	
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	Si	Metodología reflejada mediante <i>revisión por la dirección PE-FR-004</i> .
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	Si	
¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	No	
¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	Si	Evidenciado en <i>listado maestro de documentos AQ-FR-006</i> y <i>listado maestro de control de registros AQ-FR-007</i> .

¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	No	
¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	No	
¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	No	Evidenciado en <i>listado maestro de documentos AQ-FR-006</i> y <i>listado maestro de control de registros AQ-FR-007</i> .

### CUMPLIMIENTO NUMERAL 7



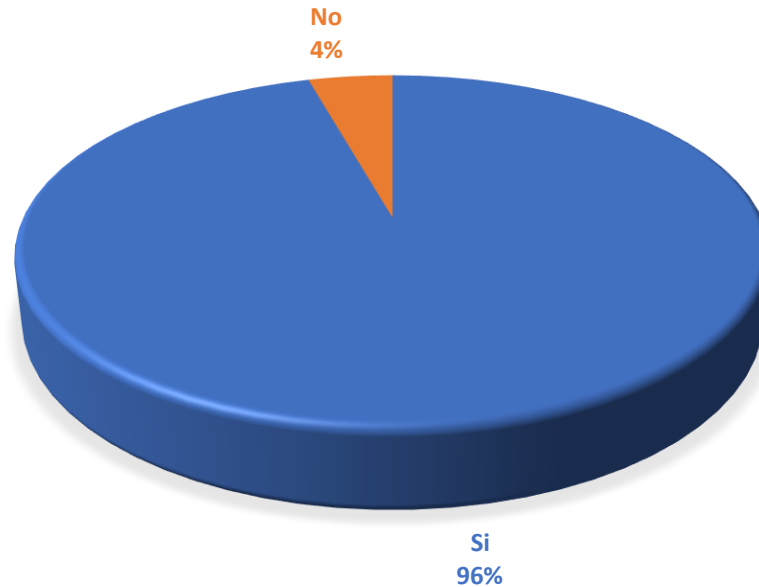
Según el análisis relacionado al numeral 7 de apoyo, cumple el 71% y no cumple el 29%. Analizando de esta manera que, la documentación requiere de mayor conservación, preservación y control. Además, específicamente, la organización implementa la toma de conciencia en cada una de las partes interesadas y no se implementa una estructura tecnológica segura.

## 8. OPERACIÓN

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	Si	Identificado mediante la <i>política comercial MC-G-001</i>
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	Si	Establecido en <i>matriz de interacción de los procesos PE-FR-008</i> .
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	Si	
¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	Si	Establecido dentro de la <i>política comercial MC-G-001 y MC-PR-001 comercial</i> .
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	Si	
¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	Si	Establecido mediante <i>MO-PR-002 aseguramiento de la calidad</i> .
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	Si	Están documentados en <i>matriz de requisitos legales PE-FR-011</i> .
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	Si	Evidenciado en <i>listado maestro de documentos AQ-FR-006 y listado maestro de control de registros AQ-FR-007</i> .
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	Si	Se identifica en <i>devoluciones MC-PR-003</i> .
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	Si	
¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	Si	Evidenciado en <i>listado maestro de documentos AQ-FR-006 y listado maestro de control de registros AQ-FR-007</i> .
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	Si	Se identifica en <i>control de pedidos MC-FR-004</i> .
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	Si	Las materias primas, productos en proceso y productos terminados son almacenadas bajo

¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo con los requisitos?	Si	estrictos parámetros de seguridad en áreas que han sido identificadas como seguras. Evidenciado en <i>almacenamiento de productos MO-G-001</i> y <i>lista de chequeo AQ-FR-005</i> .
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	Si	
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	No	
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	Si	Se identifica dentro de la <i>política comercial MC-G-001</i> , <i>comercial MC-PR-001</i> y en <i>devoluciones MC-PR-003</i> .
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?	Si	
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	Si	
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de esta?	Si	
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	Si	Evidenciado en <i>condiciones comerciales MC-G-003</i> , <i>compras AC-PR-002</i> , <i>devoluciones MC-PR-003</i> y <i>quejas MC-PR-002</i> .
¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, ¿etc.?	Si	
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	Si	La información de producto no conforme es suministrada en <i>PNC MO-PR-003</i> .

### CUMPLIMIENTO NUMERAL 8



El numeral 8, operación, posee un grado de cumplimiento del 96% a diferencia del 4%. Únicamente presentando falencias en el que no se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y no existen registros de devolución y control de producto no conforme de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de producto no conforme, además, se evidencia de manera mínima que la organización ha recopilado y analizado información relacionada con la percepción del cliente.

### 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	Se evalúa en <i>evaluación de objetivos de calidad PE-FR-001, evaluación de procesos PE-FR-002, revisión por la dirección PE-</i>

		<i>FR-004, y tablero de indicadores de gestión PE-FR-010.</i>
¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	Si	Existe la metodología, sin embargo, la información está incompleta en <i>contexto de la organización PE-FR-012.</i>
¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	No	Se tienen las herramientas de medición propias como indicadores del sector y las encuestas de satisfacción de los clientes las cuales son revisadas por la gerencia como monitoreo de la organización, sin embargo, en la información se evidencia insuficiente y sin dar respuesta a algunas.
¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	No	
¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	Si	En el <i>tablero de indicadores de gestión PE-FR-010</i> y en el <i>seguimiento de indicadores PE-FR-005.</i>
¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	Si	
¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	Si	
¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	Si	
¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	Si	Las auditorías internas son planificadas y se evidencian en el <i>programa de auditorías AQ-FR-003, plan de auditorías AQ-FR-001</i> y <i>plan de auditorías outsourcing AQ-FR-008.</i>
¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	Si	
¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	Si	
¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	Si	



¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	Si	
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	Si	Está expresada en la <i>revisión por la dirección PE-FR-004</i> .
¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	Si	

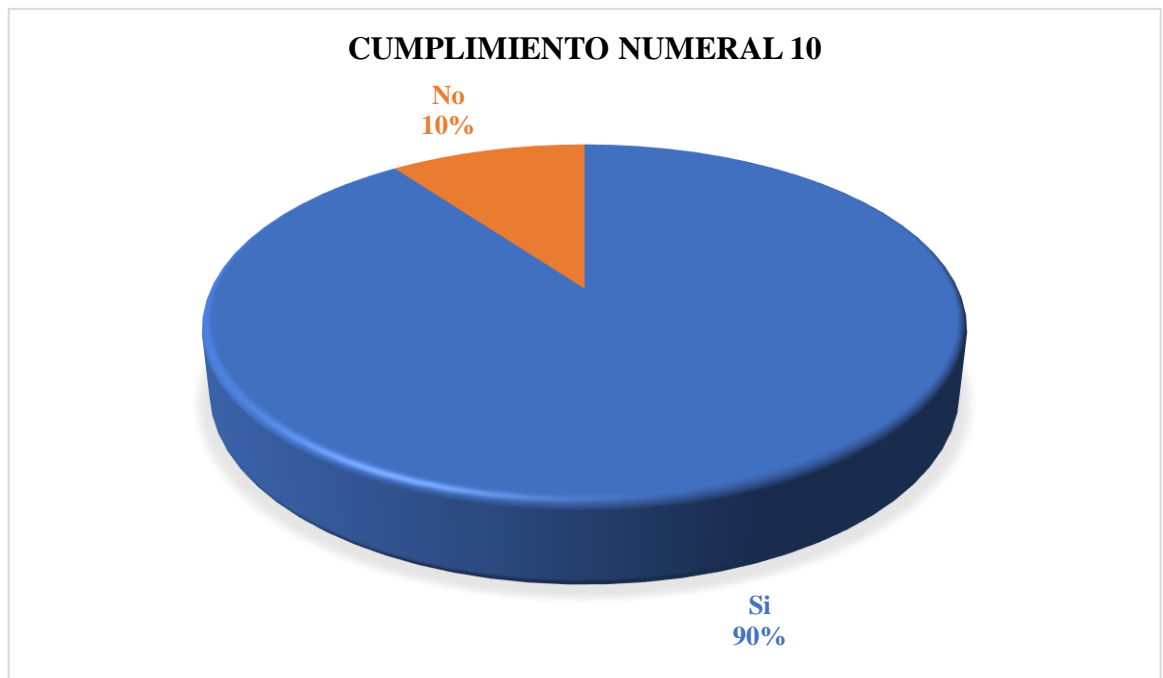


En cuanto a la evaluación del desempeño del numeral 9, indica que, aunque se tienen las herramientas de medición propias y las encuestas de satisfacción de los clientes las cuales son revisadas por la gerencia como monitoreo de la organización, la información se evidencia insuficiente, sin dar respuesta a algunas y no existe una buena percepción de satisfacción al cliente. Cumpliéndose en un 75%.

### 10. MEJORA

Cuestiones	Cumplimiento (Sí /No)	Hallazgos
¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	Si	La organización ha planificado para la mejora en cuanto a <i>satisfacción del cliente MC-FR-002 en el seguimiento de indicadores PE-FR-005, evaluación de procesos PE-FR-002, evaluación de objetivos de calidad PE-FR-001.</i>
¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	Si	
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	Si	Se han definido mediante <i>matriz de identificación de riesgos AH-G-003, matriz de riesgos PE-FR-014 y matriz de oportunidades PE-FR-015.</i>
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	Si	Evidenciado en <i>condiciones comerciales MC-G-003, compras AC-PR-002, devoluciones MC-PR-003 y quejas MC-PR-002.</i>
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	Si	Se están analizando mediante <i>planes de acción PE-FR-016, AQ-PR-002 acciones correctivas</i> , sin embargo, las herramientas resultan ser insuficientes.
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	Si	
¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	Si	
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	No	
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	Si	<i>planes de acción PE-FR-016, acciones preventivas AQ-PR-003</i>
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	Si	Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S ha extendido sus mejoras en la evaluación, control y seguimiento <i>del contexto organizacional</i> evidenciado en el anexo <i>PE-FR-012, matriz de identificación de riesgos AH-G-003, matriz de riesgos PE-FR-014 y</i>

*matriz de oportunidades PE-FR-015, partes interesadas PE-FR-013 y evaluación y selección de partes interesada AC-FR-005.*



Y finalmente, el análisis del numeral 10 de mejora, establece que solo el 90% cumple con los requisitos de la norma el cual hace referencia a todas las actividades recurrentes para mejorar el desempeño en todas las partes interesadas.

*Tabla 1. Diagnostico organizacional Pinturas Mavisan de Colombia S.A.S*

## Recomendaciones

De acuerdo con el análisis anterior se hacen los siguientes cuestionamientos de las causas observadas en las falencias presentadas en la implementación de la NT ISO 9001:

- ✓ ¿Por qué se presenta desconocimiento de reglamentos, manual de funciones y procedimientos en los empleados? Porque no se hace lectura continua de estos documentos.
- ✓ ¿Por qué no se realiza lectura de manuales de funciones y procedimientos? Por falta de tiempo para efectuar dicha actividad.
- ✓ ¿Por qué la empresa no tiene un tiempo estipulado para realizar retroalimentación de manual de funciones y procedimientos? Porque se ha dedicado solo al proceso de producción de productos y ha descuidado este aspecto en sus empleados.
- ✓ ¿Por qué la empresa ha descuidado la parte de educación e inducción en procedimientos y funciones? Porque le ha dado mayor importancia a la producción y obtención de ingresos económicos.
- ✓ ¿Por qué se tendrá mayor importancia la producción y obtención de ingresos económicos? Porque se ha materializado y no se ha dado cuenta que la parte humana es también importante para el buen funcionamiento de toda empresa tanto de producción como de servicios, y la clave está en tener los conocimientos suficientes en todo lo concerniente a procesos, funciones y procedimientos para realizar una tarea de la forma más correcta y así mitigar al máximo los errores que conllevará a pérdidas económicas de gran magnitud.

Y finalmente, a partir de ello, se realizan las siguientes correcciones propuestas mediante caracterización de procesos:

<b>CORRECCIONES PROPUESTAS</b>	<b>PROCESO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer sus satakeholders, especialmente, proveedores. Además de esto debe determinar que esperan de la organización, es decir sus necesidades, expectativas, influencia e impacto en la organización</li> <li>2. Con base en los resultados de la evaluación de proveedores registrar los comentarios derivados de la misma, de manera que pueda realizarse seguimiento al mejoramiento del proveedor en el tiempo o sustentar los resultados de esta.</li> <li>3. Verificar que los resultados de la matriz de impacto de proveedores se constituyan en referente para realizar la selección y evaluación de proveedores.</li> </ol>	Proceso de compras
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Se debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</li> <li>5. Determinar los compromisos para los trabajadores que en su evaluación de desempeño se encuentran dentro de los rangos en los cuales se considera la aplicación de estos, para fortalecer las competencias de estos.</li> </ol>	Proceso gestión humana

<p>6. Verificar que se registre en la factura emitida por el (los) proveedor(es) de mantenimiento, los detalles de las actividades realizadas y los repuestos suministrados para confirmar su realización y minimizar el riesgo de falla del equipo.</p> <p>7. Incluir en las hojas de vida de las maquinarias los mantenimientos correctivos y preventivos realizados a cada maquinaria, para consolidar información relacionada con repetitividad de falla y costos de mantenimiento.</p>	<p>Proceso de mantenimiento e infraestructura</p>
<p>8. Asegurar que el personal tome conciencia sobre la política de calidad, los objetivos de calidad y de cómo contribuyen el buen funcionamiento del</p> <p>9. Sistema de Gestión de Calidad a la organización.</p> <p>10. Fortalecer la cultura de consulta de la documentación a través de la red interna, para evitar el uso de documentos obsoletos.</p> <p>11. Establecer los permisos de acceso, lectura y escritura en el servidor para prevenir modificaciones o eliminación no intencional de documentos por parte de los usuarios.</p> <p>12. Revisar los tiempos de retención de los registros teniendo en cuenta la necesidad de consulta y análisis, para minimizar el archivo inactivo.</p>	<p>Proceso de calidad</p>
<p>13. Controlar dentro del sistema de gestión los documentos, lista de precios, carta de colores, para evitar que se entreguen a los clientes documentos obsoletos o información inconsistente.</p> <p>14. Revisar el presupuesto de recaudo y la meta asociada basados en el comportamiento del negocio, como uno de los métodos para evaluar el desempeño del proceso.</p>	<p>Proceso comercial</p>
<p>15. Hay que asegurar que los planes de calidad ilustren las actividades específicas de cada referencia, para evitar equivocaciones por parte del personal del proceso de producción.</p> <p>16. Documentar la frecuencia de realización de la prueba de residuos sólidos, para minimizar salidas del producto no conforme y asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos.</p>	<p>Proceso operativo</p>
<p><b>Aprobado (Si/No)</b></p>	<p><b>OBSERVACIONES</b></p>

--	--

*Tabla 2. Correcciones propuestas*

Lo anterior, se implementa para ser puesto a disposición por Pinturas Mavisán de Colombia  
S.A.S

## **Conclusiones**

Inicialmente es importante mencionar que al realizar un diagnóstico de evaluación organizacional y un análisis respectivo permite obtener una valoración significativa y un nuevo punto de partida, en cuanto a la implementación de la NTC ISO 9001 en Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S.

Al realizar el diagnóstico organizacional se puede concluir que en general, el sistema de gestión de calidad de Pinturas Mavisán de Colombia S.A.S de acuerdo con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001 del año 2015, tiene un grado de cumplimiento, es decir que está en una aproximación del sistema formal estable, basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas, datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora. La organización no presenta mayor inconveniente el cumplimiento de la norma, pero sí con la consolidación de la cultura de calidad. Razón por la que se debe trabajar por incentivar la cultura organizacional y de la calidad de los trabajadores a partir del desarrollo de procesos de socialización y capacitación como lo expresa el plan de mejoramiento formulado.

Y finalmente, se debe considerar que los criterios y métodos dispuestos para asegurar que la operación y el control de los procesos del sistema de gestión de calidad, son adecuados, convenientes y eficaces, en tanto se tomen las acciones correctivas a las conformidades halladas.

## Referencias

*bsi.* (2017). Obtenido de bsi: <https://www.bsigroup.com/es-CO/gestion-de-calidad-iso-9001/casos-de-exito-para-iso-9001/>

*Comunicación corporativa en red.* (2018). EGREGIUS ediciones.

*Conexion esan.* (30 de 01 de 2018). Obtenido de Conexion esan:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

excelencia, E. E. (14 de 03 de 2014). *Nuevas normas ISO.* Obtenido de Escuela Europea de excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/03/nueva-iso-90012015-no-conformidades-en-auditorias-parte-i/>

Jimenez, J. A. (01 de 01 de 2011). *Universidad La Salle.* Obtenido de Universidad La Salle:

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1179&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1179&context=contaduria_publica)

*Normas 9000.* (2015). Obtenido de Normas 9000:

<https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>