‘JaK TECHNOLOGY

MANUAL DE CALIDAD

**MANUAL DE CALIDAD**

‘Jak

TECHNOLOGY

**AUTORES**

**YEISON FERNANDO LOAIZA**

**ALDAIR JHOAO DIAZ**

**STWAR VALERO**

**KEVIN GARZON**

**Bogotá D.C 2015**

Contenido

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc430005849)

[Versionamiento 4](#_Toc430005850)

[OBJETIIVO. 5](#_Toc430005851)

[**1.3 REPOSITORIO DE INFORMACIÓN** 7](#_Toc430005852)

[1.3 ORGANIGRAMA 7](#_Toc430005853)

[1.3 Nuestros objetivos 8](#_Toc430005854)

[1.4 POLÍTICA DE CALIDAD 9](#_Toc430005855)

[Objetivos de gestión de la calidad. 9](#_Toc430005856)

[GESTIÓN AMBIENTAL: 9](#_Toc430005857)

[1.5 Necesidades del cliente 10](#_Toc430005858)

[Gestión de la configuración 11](#_Toc430005859)

[1.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES 11](#_Toc430005860)

[Proceso de desarrollo de software 15](#_Toc430005861)

[**DEFINICIONES:** 16](#_Toc430005862)

[POLÍTICA DE CALIDAD NORMA ISO/9126 18](#_Toc430005863)

[APLICACIÓN DEL MODELO ISO 9126 18](#_Toc430005864)

[Alcance 22](#_Toc430005865)

[Estructura departamental 23](#_Toc430005866)

# INTRODUCCIÓN

En este manual daremos lugar a describir la política y la estrategia de calidad de la empresa. Se entregara, si así lo solicitan, a los futuros y posibles clientes para demostrar la importancia que se da a la calidad y a la satisfacción del cliente. Contiene una descripción exacta, y razonablemente específica.

Implantar el sistema de calidad en la peluquería A&C es definir la estructura organizativa.

Las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios que

Permitan cumplir con los siguientes objetivos:

1) Prevenir riesgos;

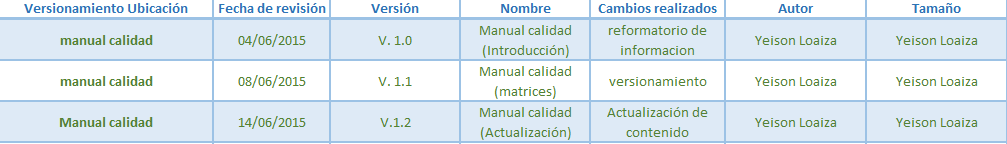
2) Detectar desviaciones;

3) Corregir fallas;

4) Mejorar eficiencia y

Reducir costos

# Versionamiento



# OBJETIIVO.

* 1. Este documento tiene por objeto describir la Gestión de la Calidad que JAK Technology para el desarrollo de sus operaciones, asegurando su comprensión por parte de los clientes, socios y demás partes interesadas.
  2. Presentación de la empresa.

¿Quiénes somos?

Somos la peluquería arte y color en Bogotá en la localidad de Teusaquillo, nos especializamos por nuestra honestidad. Atendemos a nuestros clientes de una forma segura y con el mejor precio, sirviendo al cliente con los mejores productos de alta calidad y un aseguramiento personalizado somos una empresa moderna capacitada con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Comprometidos a mejorar y a innovar y mejorar cada día brindando a nuestros clientes lo mejor.

Misión

La misión de nuestra empresa es ofrecer uno de los mejores servicios para satisfacer la necesidad del cliente, con muy buenos precios y con un excelente servicio al cliente, haciéndonos conocer como el cambio y el estilo de nuestra empresa.

Visión.

Nos proyectamos para crecer cada día más con nuevos y emocionantes entornos para nuestra demanda, una selección del estilo como usted lo quiera y en tiempo que lo desee siempre cambiando y con estilo.

# **1.3 REPOSITORIO DE INFORMACIÓN**

En el repositorio de información se organizara la información de la base de datos en estructuras lógicas ordenadas por sus respectivas fases. Por lo cual se realizó en GITHUP

Creando una cuenta con el

Nombre de usuario: Jaktechnology04

Contraseña: sistematizacion04

RUTA: <HTTPS://GITHUB.COM/JAKTECHNOLOGY04/APLICATIVO>

# 1.3 ORGANIGRAMA

Administración

Caja

Insumos y materiales

Cuidado de la piel y maquillaje

Cortes y cepillados

Manos y pies

Tintes y cuidado del cabello

Limpieza y mantenimiento

Ilustración 1: organigrama

# 1.3 Nuestros objetivos

Nuestro objetivo la optimización de los productos y servicios que sean reconocidos y así poder innovar lo que ofrecemos al cliente, Trabajar en un ambiente amigable y honesto, que genere sentido de pertenencia y bienestar económico a clientes, socios y empleados.

# 1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

En JAK TECHNOLOGY mejoramos continuamente para acompañar a nuestros clientes con soluciones integrales, oportunas y seguras; intercambiando conocimiento y experiencia en búsqueda del éxito mutuo. Para el cumplimiento de la política de calidad

Contamos con nuestros objetivos.

## Objetivos de gestión de la calidad.

* Satisfacción del cliente.
* Eficiencia de los productos.
* Seguridad operativa.
* Confiabilidad de los procesos y productos.

# GESTIÓN AMBIENTAL:

**En** la gestión ambiental se previenen o mitigan problemas en el entorno natural para asegurar la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la peluquería arte y color. Es decir, todo aquello necesario para el equilibrio entre el desarrollo económico.

**Se** identificara la problemática En el centro del proyecto de gestión ambiental debe estar la política medioambiental de la organización o empresa, es decir, una declaración pública que refleja los principios de acción en relación con la protección del medio ambiente.

Para llevar a cabo este proceso resultara indispensable contar con el compromiso del grupo de trabajo, que se comprometerán a cumplir con los objetivos de la compañía.

Tras esto es necesario desarrollar un buen conocimiento de la situación y elaborar un diagnóstico de la problemática a tratar empezando a trabajar en las soluciones y el calendario de planificación de tareas, responsables y plazos.

Tras esto, es necesario desarrollar un **buen conocimiento de la situación** y elaborar un diagnóstico de la problemática a tratar. Esto puede lograrse a través de una auditoría medioambiental, que incluye un análisis, diagnóstico y exposición de medidas a adoptar. Así se puede empezar a trabajar en las soluciones y el calendario de planificación de tareas, responsables y plazos.

# 1.5 Necesidades del cliente

La calidad comienza con el cliente. Es él quién debe definirla en primer lugar. En otras palabras, el desarrollador del programa debe actuar como su representante, y tiene que expresar los requisitos del cliente de una forma no ambigua, explícita y clara en las especificaciones del contrato.

La empresa debe supervisar la información relacionada con la percepción que tiene el cliente sobre la conformidad del producto a sus necesidades o requisitos. Estos datos serán analizados y los resultados se convertirán en la base para la mejora continua, acciones correctivas y revisiones de mantenimiento.

# Gestión de la configuración

**1.1 Introducción**

Establecer y mantener la integridad de los productos de software a través del ciclo de vida del proceso de software.

## 1.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES

**Analista**

Encargado del desarrollo de aplicaciones en lo que respecta a su diseño y obtención de los algoritmos, así como de analizar las posibles utilidades y modificaciones necesarias de los sistemas operativos para una mayor eficacia de un sistema informático. Otra misión de estas personas es dar apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes.

**Diseñador**

Se dedica a uno o más aspectos del proceso de desarrollo de software. Se trata de un ámbito más amplio de la programación.

El desarrollador puede contribuir a la visión general del proyecto más a nivel de aplicación que a nivel de componentes o en las tareas de programación individuales.

**Programador**

Es aquella persona que escribe, depura y mantiene el código fuente de un programa informático, es decir, el conjunto de instrucciones que ejecuta el hardware de una computadora, para realizar una tarea determinada.

**1.3 HERRAMIENTAS**

* Visual web Developer 2010 express
* SQL server 2008 R2 express
* Umlet
* Día
* Camtasia studio 8
* Github

**1.4 ESPECIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS**

El objetivo del sistema es realizar las siguientes funcionalidades:

**1) Gestionar Turnos.**

a. Solicitud de turnos.

b. Confirmación de turnos.

c. Reporte de turnos entregados. Cancelados / finalizados.

d. Reporte de empleados con más atención en un tiempo determinado.

**2) Gestionar clientes**.

a. Alta de Clientes

b. Modificar Clientes

c. Eliminar Clientes

d. Búsqueda de Clientes

e. Historial de Servicios por Clientes

**3) Gestionar Productos.**

a. Alta de Productos

b. Modificar Productos

c. Eliminar Productos

d. Reportes de productos. Demanda total / precio.

e. Gestión de Stock de Productos. Incremento / decremento de stock. (Control de Inventario)

**4) Gestionar Promociones**

**5) Gestionar Ventas**

**6) Gestionar Compras**

**7) Gestionar Proveedores**

**1.5 CONTROL DE VERSIONES**

**¿Qué es el control de versiones?**

Es la gestión de los diversos cambios que se realizan sobre los elementos de algún producto o una configuración del mismo. Una versión, revisión o edición de un producto, es el estado en el que se encuentra el mismo en un momento dado de su desarrollo o modificación.

**¿Cómo se especifican las versiones?**

El método más habitual de asignar una versión a un documento es mediante un número o un grupo de números. No existe un modo fijo de numerar una versión, se deja al criterio de cada desarrollador. Sí existen ciertas prácticas habituales en la numeración como el uso de tres cifras o la numeración decimal.

**Control de versiones con el método X.Y.Z**

El método más común para numerar las versiones de un sistema es basándose en dos o tres cifras decimales, dependiendo de la importancia de los cambios es el número que se debe cambiar. La primera cifra siempre se cambia cuando se hizo una modificación crítica o muy importante, siendo la segunda cifra de menor importancia.

* Se debe iniciar desde 0.Y.Z, con esto estamos diciendo que el documento no está listo aún o que no cumple con los requerimientos mínimos.

Cada cambio en esta cifra denota una reescritura o la incompatibilidad con versiones anteriores.

* La segunda cifra X.0.Z se cambia cuando hay modificaciones en el contenido o la funcionalidad del documento, pero no lo suficientemente importantes como para decir que ya no es el mismo documento.

Cuando se hace un cambio mayor (en la primera cifra), el segundo número se reinicia a 0

* La tercera cifra se cambia cuando se hacen correcciones al documento pero no se ha añadido ni eliminado nada relevante.

Si se hace un cambio en la segunda cifra se debe reiniciar el número de la tercera a 0

# Proceso de desarrollo de software

Es importante saber cuáles son los requerimientos que la empresa tiene por que muchas veces los [sistemas](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) se desarrollan pero no pensando en el cliente y es ahí donde el sistema no cumple o no satisface las necesidades que existen en la empresa, según los requerimientos se empieza a realizar el [diagrama](http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml) relacional todo debe de llevar una secuencia [lógica](http://www.monografias.com/trabajos15/logica-metodologia/logica-metodologia.shtml) de las actividades, todo esto se realiza de manera [manual](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml) para ver cómo será su diseño lógico y diseño de pantallas es en este paso donde se plasma todo y queda perfectamente bien definido como va hacer la funcionalidad del sistema.

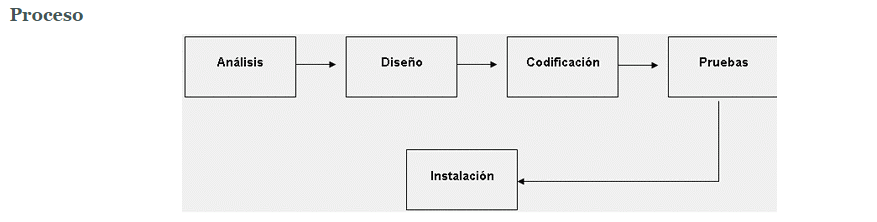


Ilustración 2: proceso de desarrollo

# **DEFINICIONES:**

A partir de este manual de calidad se definirán algunos términos cuyo significado es específico para el sistema de gestión de calidad.

**Análisis:** Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

**Diseño:** Descripción o bosquejo verbal de algo.

**Codificación:** Acción y efecto de codificar.

**Pruebas:** Razón, argumento, instrumento u otro medio con que se pretende mostrar y hacer patente la verdad o falsedad de algo.

**Instalación:** Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio.

**Funcionalidad:** Conjunto de características que hacen que algo sea práctico y utilitario.

**Confiabilidad:** probabilidad de buen funcionamiento de algo

**Transportabilidad:**   llevar un programa de una computadora a otra computadora ya sea mediante una red o algún dispositivo externo

Capacidad: Propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.

**Usabilidad:** Cualidad de la página web o del programa informático que son sencillos de usar porque facilitan la lectura de los textos, descargan rápidamente la información y presentan funciones y menús sencillos, por lo que el usuario encuentra satisfechas sus consultas y cómodo su uso.

**Interoperabilidad:** El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos define interoperabilidad como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

**Seguridad**: cotidianamente se puede referir a la ausencia de [riesgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo) o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

**Interoperabilidad:** El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos define interoperabilidad como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada. ...

Adaptabilidad: Cualidad de adaptable.

La adaptabilidad humana al medio; la adaptabilidad del arca en sus formas más variadas, hizo de ella el artículo más indispensable de la Edad Media.

**Conformidad:** Aprobación, consentimiento o autorización escrita u oral.

**Estabilidad:** Propiedad de un cuerpo de mantenerse en equilibrio estable o de volver a dicho estado tras sufrir una perturbación.

**Diagnóstico:** Que sirve para reconocer.

# POLÍTICA DE CALIDAD NORMA ISO/9126

## APLICACIÓN DEL MODELO ISO 9126

Este documento propone el modelo de calidad ISO 9126 como una herramienta útil para evaluar dichos sistemas, En este documento proponemos que el modelo ISO 9126 pueda ser usado como base para la comparación de los sistemas de aprendizaje virtual con el fin de informar las decisiones respecto a la revisión de los sistemas ya existentes y la adquisición de nuevos sistemas.

Primero que todo, este documento examina la literatura de los sistemas virtuales y evalúa algunas de las herramientas de calidad de software y los esquemas que han sido propuestos. En segundo lugar, introducimos el modelo de calidad ISO 9126 como la base para evaluar las herramientas virtuales y explicar las características y sub características de nuestro software. El principal objetivo de este documento es demostrar como el modelo puede ser usado para evaluar un aplicativo orientado a la web.

**Características y sub-características de la ISO 91-26**

Estas características y sub -características representan un modelo detallado para la evaluación de cualquier sistema de software.

¿Están disponibles las funciones requeridas en el software?

USABILIDAD

CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO

CONFIABILIDAD

¿Qué fácil es transferirlo a otro ambiente?

¿Qué tan confiable es el software?

FUNCIONALIDAD

TRANSPORTABILIDAD

ISO 9126

Ilustración 3: calidad del software

¿Qué tan fácil es modificar el software?

¿El software es fácil de utilizar?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Funcionalidad | Conveniencia  Precisión  Interoperabilidad  Seguridad | * Puede el software desempeñar las tareas requeridas. * ¿El resultado es el esperado? * ¿El sistema puede interactuar con otro? * ¿El sistema impide el acceso no autorizado? |
| **Confiabilidad** | Vencimiento  Tolerancia a las fallas  Capacidad de recuperación. | * ¿muchas de las fallas han sido eliminadas durante el tiempo? * ¿el software es capaz de manejar errores? * ¿Puede el software reasumir el funcionamiento y restaurar datos perdidos después de la falla? |
| **Utilidad** | Claridad Capacidad de aprendizaje Operatividad atractivo | * ¿el usuario comprende fácilmente como usar el sistema? * ¿Puede el usuario aprender fácilmente a utilizar el sistema? * ¿el usuario puede utilizar el sistema sin mucho esfuerzo? * ¿la interfaz se ve bien? |
| **Eficiencia** | Comportamiento del tiempo. Utilización de recursos | * ¿Qué tan rápido responde el sistema? * ¿el sistema utiliza los recursos de manera eficiente? |
| **Capacidad de Mantenimiento** | Capacidad de análisis Variabilidad Estabilidad Capacidad de prueba | * ¿Las fallas Pueden ser fácilmente diagnosticadas? ¿El sistema puede ser fácilmente modificado? * ¿el sistema puede seguir funcionando si se hacen cambios? |
| **Transportabilidad** | Adaptabilidad Capacidad de instalación  Conformidad  Capacidad para remplazar | * ¿El software se puede trasladar a otros ambientes? * ¿el software se puede instalar fácilmente? * ¿el software cumple con los estándares de Transportabilidad? * ¿el software puede remplazar fácilmente otro software? |
| **Todas las características** | Cumplimiento | * ¿el software cumple con todas las leyes y reglamentos? |

Con estas características se evaluara el sistema desde el punto de vista del diseñador del aplicativo dando a entender lo que necesitara nuestro aplicativo. Tanto en su interfaz como el código.

# Alcance

Dada la especificación de los requerimientos y la aprobación de los mismos por el Cliente/usuario se realiza un documento que especifique, en lenguaje natural, lo que comprende y de que trata el sistema a construir.

# Estructura departamental

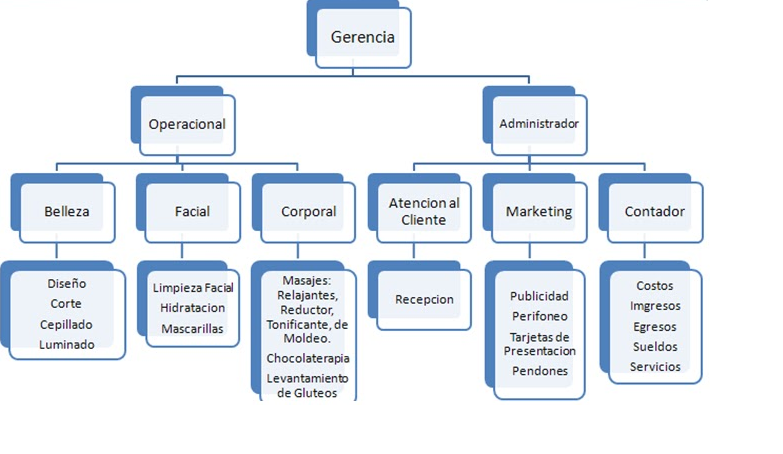


Ilustración 4: estructura departamental

 En el desarrollo del trabajo, se abarca la definición, elementos y principales características de la organización y su estructura. Tomando como base lo anteriormente definido se llevara aplicado a la unidad productiva que se escogió, el salón de belleza Arte y Color, observando, analizando y definiendo que tipo de estructura organizacional es la que poseen, porque, acompañado de su respectivo organigrama de acuerdo a lo que se ha ido evidenciando en las visitas que se han realizado. Y adicionalmente en busca de una mejor organización tanto estructural como del personal y del cliente, se establece otro tipo de estructura organizacional que es la departamentalización en la cual también se mencionan los tipos de departamentalización y cuál sería la aconsejada en la unidad productiva.

**INTRODUCCIÓN**

La organización es el proceso mediante el cual se diseña estructuras organizacionales para lograr los objetivos de la empresa, tomando en cuenta la misión, visión, valores, los recursos necesarios y el contexto en que se desarrolla la empresa. La definición de organización tiene 2 puntos los cuales tienen relación pero se diferencian el uno del otro, el primero es la definición de organización dentro del proceso administrativo, el cual Fayol lo define como “construir la estructura material y social de la empresa” y hace parte de la definición de administración; haciendo referencia a organizar los recursos para lograr la realización de las

[2.](http://image.slidesharecdn.com/estructurasorganizacionales-140207145955-phpapp02/95/estructuras-organizacionales-2-638.jpg?cb=1391785246)actividades una vez previstas en la planeación. El segundo hace referencia a la estructuración, agrupación o división y clasificación de las actividades, responsabilidades, funciones o cargos que tienen y realizan los trabajadores de acuerdo a una jerarquización en estos. El diseño de una estructura organizacional depende de qué tipo utilizan, es decir, funcional, lineal o staff. Si aplican la departamentalización y si es así como se es, la descentralización o en otros casos la centralización y la cadena de mando. Luego de obtener esta información se pasa a uno de los puntos tal vez más importantes en el diseño de una estructura organizacional y son los organigramas, definido por el señor Henry Fayol como “un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva”. De acuerdo a esta definición se puede decir que un organigrama muestra: las funciones, las relaciones entre las unidades estructurales, los puestos desde el más alto al más bajo, los niveles y los estratos jerárquicos, los niveles de autoridad, dentro de una organización. A continuación se habla de la estructura organizacional de una empresa, siendo el proceso mediante el cual se establecen como se ha mencionado anteriormente los niveles jerárquicos, el tramo de control, establecimiento de procesos, relación de autoridad, coordinación, supervisión, control, entre otros. Así, llevándolo a la unidad productiva para igualmente mostrar y explicar su estructura organizacional de acuerdo a las actividades que realizan.

[3.](http://image.slidesharecdn.com/estructurasorganizacionales-140207145955-phpapp02/95/estructuras-organizacionales-3-638.jpg?cb=1391785246)ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Es el proceso mediante el cual se establecen:

• Unidades organizacionales como lo son dirección, departamentos, secciones, áreas, cargos o puestos de trabajo.

• Relaciones entre autoridad, coordinación, asesoría, apoyo, supervisión, control, entre otros.

• Niveles jerárquicos y tramos de control.

• Establecimiento de procesos y procedimientos, así como de los sistemas de comunicación y coordinación. • Establecer sistemas de cargos como: de alta dirección, ejecutivos, operativos, asesoría, apoyo y control. Luego de establecidas las unidades y los cargos, se hace necesaria la determinación de los niveles de responsabilidad y la autoridad formal asignada a cada puesto. ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

• Autoridad: Derechos y deberes de dar ordenes

• Especialización: Las actividades de una persona deben limitarse hasta donde más se pueda.

• Departamentalización: Este no es un fin es un medio para llegar a los objetivos de la empresa, su propósito general es la división del trabajo ya sea por función, producto, clientes, procesos, geográfica, matricial.

• Cadena de mando: Se basa en la autoridad, seguir normas y hacer trabajos con responsabilidad. Estructura general de la empresa- se da la jerarquía.

• Tramo de control: Limite en cuanto al número de subordinados que tiene una persona ya sea jefe, director, gerente.

[4.](http://image.slidesharecdn.com/estructurasorganizacionales-140207145955-phpapp02/95/estructuras-organizacionales-4-638.jpg?cb=1391785246)• Centralización:

Se concentra en la toma de decisiones en una sola persona de una empresa.

• Descentralización: Delega funciones a diferentes órganos o personas, la toma de decisiones son independientes.

• Formalización: establecimiento de normas y procedimientos para la realización y cumplimiento de las actividades establecidas. TIPOS DE ORGANIZACIÓN FUNCIONAL: Especialización de cada departamento, defendida por Taylor, Se facilita detectar los errores, provoca una mejor comunicación, cada quien se especializa en su trabajo. LINEAL O MILITAR: Basada en la unidad de mando, cada área tiene su jefe, es única, cada subordinado tiene claro a quien responderle, la disciplina se mantiene fácilmente, cada jefe adquiere una autoridad, su desventaja es que no se tiene en cuenta los aportes que hacen los operarios. LINEAL-STAFF: Su significado (Bastón); surge porque en la lineal no había eficiencia y eficacia para realizar las tareas de la empresa, tiene asesoría y acompañamiento especializado, comprende servicios de apoyo en las diferentes aéreas como en : contabilidad, ventas, recursos humanos, con excepción del área financiera; tiene consultoría y asesoría en asistencia jurídica, en métodos y procesos, entre otros; intervienen indirectamente en los departamentos, realizan actividad conjunta y coordinada y garantiza la asesoría especializada de la prestación de servicios.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL SALON DE BELLEZA

La unidad productiva escogida es un salón de belleza con razón social Arte y Color, como se ha mencionado anteriormente, cuenta con 4 trabajadores incluyendo al dueño, gerente y/o administrador. Allí prestan servicios como manicure, pedicura, peinados, cepillados, y depilación. De acuerdo al análisis que se hizo en la unidad productiva se pudo evidenciar que el tipo de estructura organizacional que utilizan o implantaron en este es el FUNCIONAL, que como se había definido y mencionado anteriormente su principal característica es la especialización del trabajo. Llevándolo a la unidad productiva (salón de belleza) se dice que es utilizada esta tipología porque se caracteriza porque cada empleado generalmente se especializa en una actividad, es decir manicure y pedicura lo realizan un solo empleado; peinados y corte otro trabajador, y así sucesivamente; dando como ventaja que la presión disminuye a un solo jefe, es decir, que solo una persona, en este caso el dueño, gerente y/o administrador es el jefe general, aunque claramente se viola la unidad de mando. Adicional a esto, manejan la descentralización pues la toma de decisiones es dividida entre los trabajadores, y todas sus opiniones- apuntes son tomados en cuenta, debido a esto se desarrolla el empowerment en la unidad productiva y su estructura no es jerárquica, es horizontal. Se presenta entre cada uno de los empleados el conocimiento de los objetivos que quiere alcanzar la empresa, y algo claro más no formal la misión y visión de esta misma.