



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C. P. A.

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
NORMAS ISO 9001: 2008, PARA LA EMPRESA TEXTIL “ANDELAS” CÍA.
LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**

AUTORA:

Catherine Isabel Álvarez Méndez

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN NORMAS ISO 9001: 2008, PARA LA EMPRESA TEXTIL “ANDELAS” CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**” previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad

y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado íntegramente por la Srta. Catherine Isabel Álvarez Méndez, quién ha cumplido con todas las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. Javier Lenin Gaibor
DIRECTOR DE TESIS

ING. Giovanni Javier Alarcón Parra
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

En honor a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas y en reconocimiento a la Empresa Industrial Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., que me brindó el auspicio y soporte técnico para la realización del presente trabajo, por propia voluntad, yo, CATHERINE ISABEL ÁLVAREZ MÉNDEZ, declaro que la presente tesis es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y, cedo los derechos de autoría sobre mi trabajo de tesis de grado titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN NORMAS ISO 9001: 2008, PARA LA EMPRESA TEXTIL “ANDELAS” CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, a favor de las mencionadas instituciones.

Riobamba, Junio 2014

Catherine Álvarez Méndez

CI. No: 092176722-4

“Educar a un niño es educar a un hombre, y educar a una mujer, es educar una familia”.

San Enrique de Ossó

AGRADECIMIENTOS

A Dios, mi amigo incondicional que me bendijo en los momentos más inciertos y difíciles de mi vida, dándome el valor para siempre salir adelante.

A mi querida ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, por acogerme de la mejor manera, por tener docentes de alta calidad humana, que comparten sus conocimientos de forma desinteresada, especialmente al Ing. Lenin Gaibor, por guiarme en el desarrollo del presente proyecto, Ing. Mde. Giovanni Alarcón Parra, por su ayuda con el levantamiento del Sistema de Gestión de Calidad y asesoría técnica y al Dr. Sergio Esparza, por su ayuda incondicional que siempre me brindó.

A “ANDELAS” Cía. Ltda., en especial a los Ingenieros Ricardo y Carlos Andrade, por permitirme el desarrollo del presente tema de tesis, a la Econ. Catalina Álvarez, Ing. Oscar Canchig, Ing. Verónica Mosquera e Ing. Daniel Gaibor, por su colaboración en la recolección de los datos de los procesos, brindándome espacios de tiempo en sus jornadas muy duras.

A Fernanda Gaibor y Jesika Ruiz por la ayuda brindada al inicio del proyecto.

Gracias infinitas a todos mis amigos y compañeros que en determinado momento de mi vida plasmaron momentos inolvidables, porque durante estos años universitarios me han enseñado a ser mejor persona y a conocer que hasta los sinsabores de la amistad tienen dulces recuerdos.

DEDICATORIA

El desarrollo de la presente tesis refleja un esfuerzo conjunto de todos quienes me apoyaron y confiaron en mí y es por ello que se los dedico a:

A mi papi, Edison por su amor infinito y apoyo permanente para culminar una meta más de mi vida.

A mi mami, Magdalena con su ejemplo y consejos me enseñó a ser una buena persona, amiga y compañera.

A mi hermana, Susy, mi cuñado Gustavo y mi sobrino Santiaguito, por su cariño, acolite y generosidad que siempre estuvieron presentes.

A todos mis primos en especial, Mary, Danny, David y Javi por escucharme y apoyarme.

A mi amiga Aless, quien me ha enseñado que la vida es más linda cuando se sabe sonreír, a Mayri, Mari, Verito y Christian por acompañarme cuando más los necesité y convertirse en mi familia.

RESUMEN

La presente Tesis está relacionada con el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 para la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Problemas identificados: inobservancia de la política y de los compromisos de mejora interna, inadecuados controles en la mayoría de los procesos que generan un gran volumen de desperdicio de materia prima e inconformidades en los productos terminados, a más de la inexistencia de documentación sustentatoria de los distintos procesos de fabricación.

El estudio inicia con conceptos sobre: calidad, principios de calidad, familia de las Normas ISO, Sistemas de Gestión de Calidad y sus beneficios, lo que permitió definir la base teórica de la presente investigación. En lo que respecta al marco metodológico, este fue de carácter descriptivo y exploratorio al obtener y analizar los datos provenientes de documentos y aquellos relacionados directamente con la realidad imperante en la empresa.

Finalmente, la parte práctica concluye con el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo los DEBES de la Norma ISO 9001:2008, con la recomendación de implementar este diseño, a fin de mejorar la gestión de la empresa que permita eliminar los problemas anteriormente identificados.

ING. Javier Lenin Gaibor

DIRECTOR DE TESIS

SUMMARY

The following thesis is related to the design of a Quality Management System based on ISO 9001:2008 standards for textiles “ANDELAS” Co. at Ambato city in the province of Tungurahua. The problems identified are: avoidance of policies and compromises of internal improvement; inappropriate control on most of the processes which generate a significant waste of raw material and complaints about the final products, besides the absence of supporting documentation of the different manufacturing processes.

The study begin with concepts about quality, quality principles, families of ISO standards, Quality Management Systems and their benefits, which allowed to define the theoretical base of the current research. The theoretical framework was descriptive and explorative when obtaining and analyzing the data coming from documents and those directly related to the absolute reality of the company.

Finally, the applicable part ends with the Design of a Quality Management System according to the MUST of the ISO 9001:2008 standards, being recommended to implement this design so that it can improve the management of the company and making it possible to eliminate the problems previously identified.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad	iii
Agradecimientos	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Summary	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xii
Índice de gráficos	xiii
Índice de anexos	xiii
Capítulo I: El problema	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Formulación del problema	2
1.1.2. Delimitación del problema	2
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo general	2
1.2.1. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	3
Capítulo II: Marco teórico	5
2.1. Conceptos de calidad	5
2.3. WILLIAMS EDWARDS DEMING y sus catorce principios.	7
2.4. Familia de las NORMAS ISO 9000	14
2.4.1. Organización Internacional de Normalización (ISO)	14
2.4.2. NORMAS ISO 9000 - Gestión de la Calidad	14
2.4.3. NORMA ISO 9001: 2008	15
2.4.4. Estructura de la NORMA ISO 9001:2008	16
2.5. Los Sistemas de Gestión de Calidad	16

2.5.1.	Definiciones	16
2.5.2.	Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad	17
2.5.2.1.	Base racional para los Sistemas de Gestión de la Calidad	17
2.5.2.2.	Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad	18
2.6.	Enfoque basado en procesos	27
2.7.	Papel de la alta dirección dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.8.	Cómo implantar un Sistema de Gestión de Calidad	29
2.9.	Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad	34
2.9.1.	Beneficios estratégicos.	34
2.9.2.	Beneficios comerciales.	34
2.9.3.	Beneficios financieros.	35
2.9.4.	Beneficios operacionales.	35
Capítulo III: Marco metodológico		36
3.1.	Hipótesis	36
3.1.1.	Hipótesis general	36
3.2.	Variables	36
3.2.1.	Variable independiente	36
3.2.2.	Variable dependiente	36
3.3.	Tipo de investigación	36
3.3.1.	Tipos de estudio de investigación	37
3.1.1.	Diseño de la investigación	38
3.4.	Población y muestra	38
3.4.1.	Población	38
3.4.2.	Muestra	39
3.4.3.	Observaciones	39
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos	39
Capítulo IV: Diseño del Sistema de Gestión de Calidad		41
4.1.	Análisis situacional de la Empresa	41
4.1.1.	Identificación de la Empresa	41
4.1.2.	Reseña Histórica	42

4.1.3.	Clientes	48
4.1.4.	Misión, visión, valores y objetivos de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	48
4.1.5.	Estructura organizativa de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	49
4.1.6.	Situación actual de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	50
4.1.7.	Alcance del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.	70
4.2.	Identificación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	70
4.2.1.	Mapa de procesos de la Empresa “ANDELAS” ” Cía. Ltda.	70
4.2.2.	Proceso de producción de la tela de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	71
4.3.	Política y objetivos de Calidad de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	72
4.3.	Planear, controlar y mejorar la Calidad de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.	74
4.4.	Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	80
4.4.	Elaboración del Manual de Calidad	80
4.4.	Elaboración de procedimientos	80
4.4.	Elaboración de registros	81
4.4.	Elaboración de otros documentos	82
4.5.	Comprobación de la hipótesis	82
	Conclusiones	86
	Recomendaciones	88
	Bibliografía	90
	Anexos	92

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Perspectivas de los conceptos de calidad	06
02	14 Principios de Deming	08
03	Documentación mínima necesaria del Sistema de Gestión de Calidad.....	20
04	Productos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda	45
05	Clientes de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda	48
06	Análisis de la Situación Interna de Calidad (Recursos y ambiente de trabajo)	50
07	Ponderación de la Situación Interna de Calidad (Recursos y ambiente de trabajo)	51
08	Análisis de la Situación Interna de Calidad (Medio ambiente y orden).....	52
09	Ponderación de la Situación Interna de Calidad (Medio ambiente y orden)	53
10	Plan de Calidad.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad	19
02	Elementos de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	21
03	Requisitos del Manual de Calidad	23
04	Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000	28
05	Estrategia para la implementación exitosa de un Sistema de Gestión de Calidad	33
06	Mapa de Procesos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda	68
07	Flujo de Proceso de Producción de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Frecuencia de adquisición de los productos de ANDELAS Cía. Ltda.....	58
02	Valoración de los atributos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.....	59
03	Valoración de la importancia de los atributos	60
04	Qué es calidad para los clientes.....	61
05	Precios de venta Vs calidad.....	62
06	Estándares de Calidad.....	63
07	Características que inciden al momento de comprar.....	64
08	Comparación de los productos de ANDELAS Vs la competencia.....	65
09	Fallas en los productos de ANDELAS Cía. Ltda.....	66
10	Atención de quejas y reclamos de los clientes.....	67
11	Grado de satisfacción en general con ANDELAS Cía. Ltda.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Lista de Distribución del Sistema de Gestión de Calidad.....	92
02	Manual de Calidad.....	93
03	Procedimientos Documentados.....	94
04	Registros de calidad.....	95
05	Documentos Necesarios.....	96
06	Plan de Acción de las 5 “S”.....	97
07	Guía de Conformidad.....	98
08	Entrevista.....	99
09	Norma ISO 9001-2008.....	100

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa ANDELAS Cía. Ltda., es una organización perteneciente al sector textil de la Ciudad de Ambato, ofreciendo al mercado: hilado y tejido, con base en el algodón, poliéster y mezclas sintéticas, posee un reconocimiento y posicionamiento estable en el Ecuador, pero presenta una serie de problemas que no solamente se enmarcan en el incumplimiento de normas de calidad, sino en la inobservancia a la política y compromisos de mejora interna existentes.

También presenta un inadecuado control en la mayor parte de los procesos, lo que ocasiona que no solamente se produzcan no conformidades, sino un impacto negativo en la producción, comercialización e imagen de la empresa. Asimismo es evidente el gran volumen de desperdicio de materia prima y productos terminados defectuosos, lo cual produce graves pérdidas económicas. Finalmente, existen una serie de inconformidades en los productos terminados que no guardan relación con los diseños inicialmente establecidos.

La falta de un Sistema de Gestión de Calidad, es una de las principales causas por las que se han presentado la serie de problemas mencionados anteriormente. Adicionalmente, la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., no cuenta con un adecuado sistema de identificación y trazabilidad que permita realizar un seguimiento del producto en las diferentes fases del proceso productivo. Finalmente, se hace evidente la falta de verificación del diseño a más de la inexistencia de documentación sustentatoria de los distintos procesos de fabricación, corroborada por la ausencia de un departamento responsable de calidad.

Por lo señalado, es urgente y necesario emprender con el presente trabajo investigativo a fin de corregir la serie de problemas descritos anteriormente y que están caracterizando a los diferentes procesos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

1.1.1. Formulación del Problema

Con la finalidad de dar solución a los problemas de calidad que se presenta en la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., se plantean la siguiente interrogante:

- ¿El desarrollo del proyecto permitiría el cumplimiento de la normativa técnica y legal vigente ISO 9001:2008 que permita mejorar la gestión de los procesos de la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda.?

1.1.2. Delimitación del Problema

- Campo:** Gestión y Administración
- Área:** Gestión de la Calidad
- Aspecto:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008.
- Espacial:** Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.
- Dirección:** Parque Industrial de Ambato 3era. Etapa, Calle A y La 8.
 - **Planta:** Parque Industrial de Ambato, tercera etapa
 - **Almacén:** Montalvo N7-50 y 12 de Noviembre
 - **TÉLEFONO:** 032824324

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 para la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.2.1. Objetivos Específicos

- 1.** Determinar el sustento teórico respectivo que permita establecer los lineamientos básicos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.
- 2.** Realizar un análisis situacional que permita identificar los diferentes procesos y la correspondiente documentación existente en la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- 3.** Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001: 2008, acorde a las necesidades y requerimientos de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda., complementado por una serie de conclusiones y recomendaciones a ser observadas por los directivos y personal de la empresa.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende diagnosticar la situación actual de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., para posteriormente estructurar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2008, considerado de vital importancia para mantener y mejorar la gestión de calidad y poseer clientes, tanto internos como externos, no solo satisfechos sino también leales a la línea de producción de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., a la vez que minimizar los costos e incrementar la rentabilidad del negocio.

El presente trabajo investigativo busca convertirse en un modelo a seguir para empresas del sector textil de la ciudad de Ambato, debido a su versatilidad, adaptabilidad y fiabilidad.

Dentro de la utilidad científica, cabe señalar que el diseño del sistema de gestión de calidad, coadyuvará al levantamiento de todos los procesos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., en base al enfoque por procesos, con base en las normas ISO 9001: 2008; adicionalmente se pretende delimitar los distintos objetivos estratégicos, tácticos y operacionales que la empresa se ha propuesto cumplir en el corto, mediano y largo plazo; a la par que,

diagnosticar la verdadera situación y evolución de la organización en cuanto a parámetros de calidad, con el objeto de diseñar la propuesta de implementación del Sistema Integral de Gestión de Calidad y de esta forma corregir las inconformidades existentes.

Finalmente, es importante destacar la utilidad práctica de esta investigación para los integrantes de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., aparte de los productores textiles de la provincia de Tungurahua y el país en general, ya que se beneficiarán del Sistema de Gestión de Calidad a estructurar, sistema que ayudará, entre otras cosas, a: mejorar la calidad de los productos fabricados, reducir costos, eliminar productos defectuosos y minimizar el impacto ambiental como consecuencia del proceso productivo ejecutado, generando de esta forma un mayor margen de beneficios: económicos, sociales y ambientales, así como también un mejor posicionamiento en el mercado local y nacional, con proyección a nivel internacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. CONCEPTOS DE CALIDAD

Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos años, dando lugar a sucesivas teorías y enfoques que han ido complementando los enfoques anteriores hasta llegar a la denominada gestión de la calidad total. A continuación se hace mención diferentes conceptos sobre la *calidad*, los mismos que son considerados los más importantes para esta investigación:

William Edwards Deming (Deming, 1982) define a la calidad como: “el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.”

Philip B. Crosby (Crosby, 1979) define a la calidad como: “Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.”

Kaoru Ishikawa, (Morillo, Introducción a la calidad) la calidad es “Práctica de desarrollar, diseñar, producir y servir un producto de calidad que sea económico, útil y satisfactorio al cliente”. (pág. 271)

Armand V. Feigenbaum (Feigenbaum, 1990), define a la calidad como: “Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente.”

Joseph Jurán (Jurán, 1993) define a la calidad como: “Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.”

La familia de normas ISO (ISO 9000:2005) define a la calidad como: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (pág. 8)

Garvin (1988) y **Reeves y Bednar** (1994), realizan una síntesis en donde señalan: “las propuestas por los autores más conocidos como Deming, Jurán, Feigenbaum o Crosby, se puede agrupar en las cuatro categorías siguientes:

- a) Calidad entendida como *conformidad a unas especificaciones*;
- b) Calidad como *satisfacción de las expectativas del cliente*;
- c) Calidad como *valor*; y
- d) Calidad como *excelencia*.

Considerando las propuestas y diferentes enfoques dados por los autores más reconocidos en el campo de la calidad, se puede concluir que *calidad* es lograr la satisfacción de los clientes internos y externos con responsabilidad social. Cuando los clientes internos (talento humano de la empresa) se encuentran satisfechos en todos los aspectos tanto económicos como sociales, el desempeño de su trabajo es eficiente y consecuentemente se logra estándares de calidad en los productos o servicios que oferta la empresa, a su vez estos productos permiten la satisfacción de los clientes externos (consumidores de productos o servicios), razón por la cual se incrementan las ventas y consiguientemente utilidades y beneficios para la empresa. Sin dejar de lado la importancia que tiene el respeto al medio ambiente, el mismo que coadyuvará a dar una mejor imagen corporativa y mayor aceptación en el mercado.

2.2. PERSPECTIVAS DE LOS CONCEPTOS DE CALIDAD.

Tomando como punto de referencia a la empresa, se puede agrupar las diferentes definiciones de calidad, utilizando tres perspectivas: una *interna*, otra de mercado o *externa*, y otra *global*.

Tabla No. 01

PERSPECTIVAS DE LOS CONCEPTOS DE CALIDAD

Perspectiva interna	Eficiencia: Elaborar el producto con una atención especial a los costos y a la productividad, respetando lo pactado con el cliente. Lograr salidas (output) eficientes que sean aceptadas en el mercado.
Perspectiva externa	Eficacia: Centrarse en la satisfacción de los deseos del

	cliente, dejando también en un lugar secundario la satisfacción de otros grupos de influencia.
Perspectiva global	Excelencia: Abarca la eficiencia y eficacia , satisfaciendo las necesidades de todos los grupos de influencia, tanto internos como externos.

Fuente: MORENO, M., Et. Al.; “*Gestión de la calidad y diseño de las Organizaciones*”, págs.12 y 13.

Elaborado por: Catherine Álvarez

2.3. WILLIAMS EDWARDS DEMING Y SUS CATORCE PRINCIPIOS.

2.3.1. WILLIAMS EDWARDS DEMING

Rosander, 1994, señala la actuación del padre de la calidad total, Deming (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993), quien según información proporcionada por Wikipedia, fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total, inicialmente su interés principal fue la aplicación de las técnicas estadísticas de control de los procesos creado por Walter A. Shewart que trabajaba en los Laboratorios Telefónicos Bell de la telefónica AT&T, las mismas que fueron la base de sus ideas, un hombre absolutamente desconocido hasta la Segunda Guerra Mundial, Edwards Deming contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra. Al final de ésta, fue a Japón invitado por el comando militar de ocupación de Estados Unidos, ahí tendría un papel fundamental en cuanto a la elevación de la calidad de los japoneses, a partir de este momento se dio a conocer y se convierte en el padre de la calidad japonesa.

Conceptualiza y desarrolla el círculo Deming para la mejora, el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar, actuar (plan, do, check, action), modelo de mejora continua, como indica Heizer y Render (2004), pero lo más importante es que también considera conceptos básicos del proceso administrativo, e indica que el motor para que la empresa logre la calidad total es la responsabilidad de la dirección las mismas que deben estar en vanguardia en dos áreas principales, a saber:

- a. Creación de un clima laboral favorable para las mejoras de calidad; y,
- b. Énfasis en los trabajadores en lugar de estructuras rígidas.

2.3.2. Los catorce principios de DEMING

Los catorce puntos de Deming están basados en las teorías de Shewart. Aunque las técnicas de Shewart son la clave de la calidad, Deming aporta sus conocimientos y llega más lejos, categorizándolos como puntos pragmáticos porque están basados en observaciones de lo que ocurre en las empresas industriales y de servicios. Las teorías de Deming están basadas en experiencias, porque se obtuvieron de observaciones directas, de ahí la certeza de su conocimiento.

Dentro de este estudio, Heizer y Render (2004), hace mención a los 14 principios de Deming, considerados como herramienta para la mejora de la calidad total:

Tabla No. 02
14 PRINCIPIOS DE CALIDAD DE DEMING

No.	PRINCIPIOS
1	Crear un propósito consistente.
2	Dirigir para promover el cambio.
3	Construir calidad dentro del producto; dejar de depender de las inspecciones para encontrar los problemas.
4	Edificar relaciones de largo plazo con base en el desempeño en lugar de hacer negocios con base en el precio.
5	Mejorar el producto, la calidad y el servicio de manera continua.
6	Comenzar la capacitación.
7	Destacar el liderazgo.
8	Eliminar el temor.
9	Derribar las barreras entre departamentos.
10	Dejar de sermonear a los trabajadores.
11	Apoyar, ayudar y mejorar.

12	Remover los obstáculos para enorgullecerse en el trabajo.
13	Instituir un programa vigoroso de educación y autosuperación.
14	Hacer que todos en la compañía trabajen en la transformación.

Fuente: “Principios de administración de operaciones”, pág. 194.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

Neave, (2012), en su artículo publicado por Blackwell Publishig, señala las siguientes características de los 14 principios de Deming:

1. Crear un propósito consistente

Es primordial considerar que dentro del propósito consistente de la empresa se debe elaborar un plan para ser competitivos, para mantenerse en el negocio y para proveer puestos de trabajo, con la respectiva asignación de recursos y ponerlo en práctica en el momento apropiado. Siempre debe haber una interminable y consistente mejora continua en la organización. Los clientes internos, principalmente la dirección debe conseguir un profundo conocimiento del enfoque de calidad y dar un buen ejemplo por su constancia en el propósito de cambio y mejora.

2. Adoptar la nueva filosofía.

Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica, es el reto de todas las empresas en la actualidad. Ya no podemos vivir con niveles comúnmente aceptados de los retrasos, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.

Es una filosofía completamente nueva, no es más que sólo algunas pautas, ideas y reglas, implica un cambio total de actitud hacia muchas de las estrategias y modos de comportamiento en el que tanto la dirección, como la gestión, y el talento humano consideran un cambio del paradigma tradicional hacia la filosofía de la mejora continua de la calidad aplicada a todos los sistemas, procesos y actividades que la misma realiza.

3. Construir calidad dentro del producto; dejar de depender de las inspecciones para encontrar los problemas.

Eliminar la necesidad de la inspección masiva como una forma de lograr la calidad es un aspecto importante, este principio pone como relevante la construcción de la calidad, provenientes de entradas oportunas y de recursos y suministros que permitan que la producción marche eficientemente.

4. Edificar relaciones de largo plazo con base en el desempeño en lugar de hacer negocios con base en el precio.

En su lugar, requieren medidas significativas de calidad junto con el precio. Reducir el número de proveedores para el mismo artículo, eliminando aquellos que no se encuentran calificados y manteniendo un número reducido de proveedores elegidos que pueden y van a cumplir con nuestras necesidades. El objetivo es reducir al mínimo el costo total. Los gerentes de compras tienen un nuevo trabajo, y deben aprenderlo.

Este punto está muy ligado con el punto tres, si la empresa centra su preocupación en proveer a todos los procesos entradas de calidad, se va a evitar salidas defectuosas que incurran en el incremento de costos y gastos que afecten los precios.

5. Mejorar el producto, la calidad, y el servicio de manera continua.

Buscar continuamente problemas, para mejorar la calidad y la productividad y por lo tanto para disminuir constantemente costos. Es el trabajo de la dirección de trabajar continuamente en el sistema (diseño, tecnología, entradas, mantenimiento, mejora de las máquinas, formación, supervisión, reciclaje).

6. Comenzar la capacitación

¿Cómo puede el personal hacer su trabajo correctamente si no saben cuál es su trabajo? Poseer talento humano capacitado se convierte en una ventaja potencial de la empresa, para que pueda hacer bien todas las actividades y que la moral laboral se incremente y que la misma le permita entregar salidas de calidad.

7. Destacar el liderazgo

La responsabilidad de los directivos debe cambiar con la visión de mejorar la calidad porque consecuentemente mejorará la productividad. La gerencia debe garantizar que la acción inmediata de las recomendaciones de los informes de defectos permita mejorar entre otros los requisitos de mantenimiento, herramientas pobres, y otras condiciones perjudiciales para la calidad.

A un trabajador ya no se le debe perseguir como un capataz intimidando a "hacer un buen trabajo", a los trabajadores se les debe dar la importancia que se les pide hacer, y se les ayude para que lo hagan bien. Estas actividades son complementarias para que los trabajadores estén interesados, entonces realizarán sus actividades bien y su interés por hacerlo bien, incrementa.

8. Eliminar el temor

Fomentar la comunicación efectiva de doble vía y otros medios para expulsar el miedo en toda la organización, es un punto positivo para lograr satisfacción de los clientes internos. Cualquier persona que trabaja con el temor de sus superiores no puede estar trabajando eficientemente. Lo mejor que se puede esperar en tales circunstancias es que la gente trabaje por obligación, más no por gusto hacia las actividades que realiza. La empresa es la respuesta al trabajo en conjunto no individual, por lo cual manteniendo la confianza mutua y el respeto se alcanzaría los objetivos deseados. Es tan importante eliminar los miedos entre el personal y sus supervisores, entre los supervisores y mandos intermedios, entre media y alta gerencia, y entre la alta dirección y al director general y fomentar la comunicación.

9. Derribar las barreras entre departamentos

La gente en diferentes ámbitos como la investigación, diseño, ventas, administración, y producción deben trabajar en equipo para resolver los problemas que se pueden encontrar con productos o servicios. Se mantiene el paradigma de que los departamentos de una empresa tienen sus propios intereses, sus propias tradiciones, sus propios valores, a

menudo, en efecto, su propia lengua. Aunque ha funcionado desde hace tiempos así, en la actualidad esto es considerada como un cuello de botella, lucharán de forma automática contra sus compañeros de los empleados cuyos intereses parecen estar en conflicto. La empresa sólo avanzará si sus empleados empiezan competir en el mercado más no entre sí mismos.

10. Dejar de sermonear a los trabajadores

Eliminar el uso de consignas, carteles, y exhortaciones, exigiendo cero defectos y nuevos niveles de productividad, ya que los mismos sólo crean relaciones adversas a la visión de los trabajadores, consecuentemente se convierten en la mayor parte de las causas de la baja calidad y baja productividad. Poner en juego la capacidad de los trabajadores pidiéndoles cero defectos desmoraliza sus actividades, por lo tanto es recomendable analizar correctamente antes de sermonear a los trabajadores y en su lugar capacitar y motivar su trabajo, concientizándoles la importancia que tienen en la empresa.

11. Apoyar, ayudar y mejorar

Ayudar la supervisión útil por medio de métodos estadísticos para la mejora continua de la calidad y la productividad. Eliminar los objetivos difíciles de alcanzar, debido a que si el objetivo no es razonable, para el trabajador, resulta en la crítica, la pérdida de las bonificaciones, desmoralización, todo a causas ajenas a la fuerza de trabajo. En cualquier caso la capacidad de los trabajadores será apoyada al 100% y mejorada continuamente para lograr resultados eficaces.

12. Remover los obstáculos para enorgullecerse en el trabajo

Esto implica, entre otras cosas, la abolición de la calificación de méritos anual (evaluación de rendimiento), y de la gestión por objetivos.

¿Cómo puede un trabajador estar orgulloso de lo que está haciendo si él se ve obligado a producir bienes de mala calidad, debido a entradas pobres, herramientas pobres, cantidades poco razonables de salidas? ¿Cómo puede estar orgulloso de lo que está haciendo si él sabe que existen formas de mejora, pero es inútil tratar de hablar de con sus superiores por lo

que se mantiene trabajando así aunque él sabe que es un mala forma? ¿Cómo puede un gerente estar orgulloso de lo que hace, si la calidad cada vez es más baja y sus trabajadores son menos felices en su trabajo? ¿Cómo puede estar orgulloso de lo que hace si el tiempo solo lo ocupa para exhortar mejoras en los procesos y métodos con el fin de aumentar la calidad, y el ánimo para tratar de mejorar la moral de sus trabajadores y la productividad disminuye? El orgullo de un trabajador, cualquiera que sea su rango, se produce cuando él sabe que sus actividades se están realizando eficientemente y el ánimo se mantiene e incrementa para servir y dar lo mejor de sí.

13. Instituir un programa vigoroso de educación y autosuperación

El reto de las empresas es mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías y las nuevas herramientas para la mejora continua, por lo que se requiere capacitación de los cambios en los materiales, métodos, técnicas, diseño de productos, maquinaria, entre otros.

Las cosas cambian rápidamente en el mundo moderno, por lo que el talento humano, que es el pilar fundamental de la empresa, debe estar entrenado porque si un trabajo o posición en la empresa se convierte en obsoleto, la empresa pierde la oportunidad de tener una herramienta valiosa.

14. Hacer que todos en la compañía trabajen en la transformación

Definir claramente el compromiso permanente de la alta dirección a mejorar cada vez la calidad y la productividad y su obligación de aplicar todos estos principios. Crear una estructura de compromiso, que influirá todos los días al cumplimiento de los 13 puntos anteriores, con el fin de lograr la transformación y aplicación de la nueva filosofía de calidad y el mejoramiento continuo. (págs. 564-569).

Es trabajo duro, Deming nunca ha afirmado lo contrario, pero la necesidad del "Compromiso" es primordial. Las recompensas potenciales y el grado de éxito para la empresa son consecuentes a los esfuerzos que se dedican a la misma.

2.4. FAMILIA DE LAS NORMAS ISO 9000

2.4.1. Organización Internacional de Normalización (ISO)

La Organización Internacional de Normalización, en su portal electrónico (www.iso.ch), se identifica como el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias de especificaciones de productos, servicios y buenas prácticas, con el objetivo de contribuir para que la industria sea más eficiente y eficaz.

La historia de la Organización Internacional de Normalización, comenzó en 1946, cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional, con el objetivo de “facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales”. El origen de las siglas ISO se da porque, “Organización Internacional de Normalización”, tendría diferentes siglas en diferentes idiomas (IOS en Inglés, OIN en francés), pero los fundadores decidieron darle la forma corta de ISO, puesto que se deriva del griego ISOS, que significa IGUAL. Sea cual sea el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre será ISO.

En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones. Desde entonces, ha publicado más de 19.500 Normas Internacionales que cubren casi todos los aspectos de la tecnología, los negocios, la seguridad, la salud, la agricultura, entre otras , las Normas Internacionales ISO tiene un gran impacto en la actualidad.

La Organización ISO cuenta con miembros de 161 países y 3.368 organismos técnicos para hacerse cargo de la elaboración de normas. Más de 150 personas trabajan a tiempo completo para la Secretaría Central de ISO que se encuentra en Ginebra, Suiza.

2.4.2. NORMAS ISO 9000 - Gestión de la Calidad

Las Normas Internacionales ISO aseguran que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas, son herramientas estratégicas que reducen los costos, al minimizar los desperdicios y errores; y, aumentan la productividad.

La familia ISO 9000 se ocupa de diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunas de las normas más conocidas de la ISO. Estas normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

Las principales Normas ISO 9000 son:

- ISO 9001:2008 - establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9000:2005 - cubre los fundamentos y vocabulario de un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9004:2009 - se centra en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad sea más eficiente y eficaz.
- ISO 19011:2011 - establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

2.4.3. NORMA ISO 9001: 2008

La Norma ISO 9001:2008 establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificada (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, cualquiera que sea su campo de actividad. De hecho la Norma ISO 9001:2008 es implementada por más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países.

a. Principios de Gestión de Calidad

La norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad, como: el enfoque al cliente, la responsabilidad y la implicación de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. El uso de la norma ISO 9001:2008, ayuda a asegurar que los clientes obtengan, productos y servicios de calidad, que a su consecuencia trae muchos beneficios para la empresa.

b. Auditorías

La comprobación de que el sistema funciona correctamente, es una parte vital de la norma ISO 9001:2008. Una organización debe realizar auditorías internas para comprobar cómo está funcionando su sistema de gestión de calidad. Una organización puede contratar a un organismo de certificación independiente para verificar la conformidad con la norma, pero no hay necesidad de esto. Alternativamente, podría invitar a sus clientes a una auditoría del sistema de calidad para el aseguramiento de los mismos.

Es necesario identificar que la norma ISO 9001: 2008, solo establece los requisitos, es decir QUE SE DEBE hacer, pero no indica CÓMO se debe hacer, por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores.

2.4.4. Estructura de la NORMA ISO 9001:2008

A continuación se expone textualmente la estructura de la Norma ISO 9001:2008:

- 1** *Objetivo y campo de aplicación.*
- 2** *Referencias normativas.*
- 3** *Términos y definiciones.*
- 4** *Sistema de Gestión de la Calidad.*
- 5** *Responsabilidades de la Dirección.*
- 6** *Gestión de los Recursos.*
- 7** *Realización del Producto.*
- 8** *Medición, análisis y mejora.*

2.5. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.5.1. Definiciones

La norma ISO (9000: 2005) define a un *Sistema de Gestión de Calidad* como: “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.”

Camisión, Cruz y González, en el texto *Gestión de la Calidad*: “Conceptos, enfoques, modelos y sistemas” señala: “*Sistema de Gestión de Calidad* es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y oportuna para diferentes aspectos del proceso administrativo.” (págs. 50-69).

Cuatrecasas, Luis (2001), recoge la definición de *Sistema de Gestión de Calidad* de acuerdo a la ISO 9001: “Conjunto de la estructura de la organización de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad” (pág. 316).

Por lo anteriormente señalado, se puede concluir que un *Sistema de Gestión de Calidad*, por la razón de ser un sistema, se lo considera como un todo de una empresa, es una forma de trabajar que actualmente ha sido adoptada por muchas organizaciones, debido a que mediante la correcta aplicación se asegura e incrementa la satisfacción de las necesidades de sus clientes, considerando que es primordial, planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de todos los procesos, procedimientos y actividades, puesto que los mismos, son el pilar fundamental de la misión de la empresa.

La Gestión de la Calidad no es una filosofía cierta que se aplica de la noche a la mañana, si no es un sistema, un conjunto de partes relacionadas, que cambia los paradigmas antiguos por una cultura moderna que beneficia a las empresas para ser cada vez más competitivas. Si el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra bien implementado, trae consigo beneficios mutuos, tanto para la empresa, así como para todos sus integrantes, la sociedad y el medio AMBIENTE EN GENERAL.

2.5.2. Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad

La norma ISO (9000: 2005), presenta las siguientes bases, consideradas importantes para el estudio del presente proyecto:

2.5.2.1. Base racional para los Sistemas de Gestión de la Calidad

El enfoque a través de un Sistema de Gestión de la Calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyan al logro de

productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

2.5.2.2. Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad

Los *requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad* son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. Es necesario identificar que la Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.

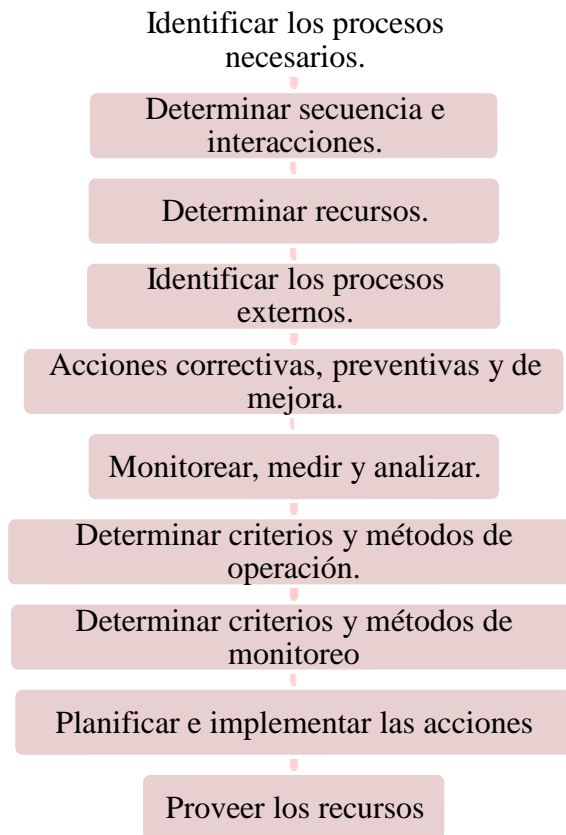
Los requisitos del *Sistema de Gestión de la Calidad*, vienen definidos en la norma ISO 9001:2008 (apartados 4.1 y 4.2), y constituyen los principios básicos en los que se debe asentar el sistema de Gestión de Calidad.

- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la documentación.
 - 4.2.1. Generalidades
 - 4.2.2. Manual de Calidad
 - 4.2.3. Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de los registros.

A. Requisitos generales

En otras palabras los requisitos generales son aquellos preceptos básicos que deben cumplirse en el diseño de un nuevo Sistema de Gestión de Calidad: establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo a la norma.

FIGURA No. 01
REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2008

Elaborado por: Catherine Álvarez

B. Requisitos de la documentación

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad, por tanto ha de estar todo debidamente documentado.

El hecho de definir todas las actividades de un modo claro en documentos, constituye una dura tarea a la hora de implantar un sistema de gestión de la calidad, pero sus resultados, una vez trasladados a los registros de calidad, *permiten realizar un seguimiento de todas las tareas* que en ella se desempeñan y *establecer las bases para mejoras futuras*, lo que lleva a la organización a un *sistema de mejora continua*.

En la norma no se especifica *el tipo de soporte* o formato que debe tener la documentación, así que puede ser en papel, soporte informático o cualquiera que la organización crea oportuno.

La documentación del sistema de gestión de la calidad deberá de estar adaptada a cada empresa. La extensión será variable en función, entre otras cosas, de:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades que se desarrollan en ella.
- La complejidad de los procesos que implica y sus interacciones.
- La competencia del personal que forma parte de la organización.

Tabla No. 03

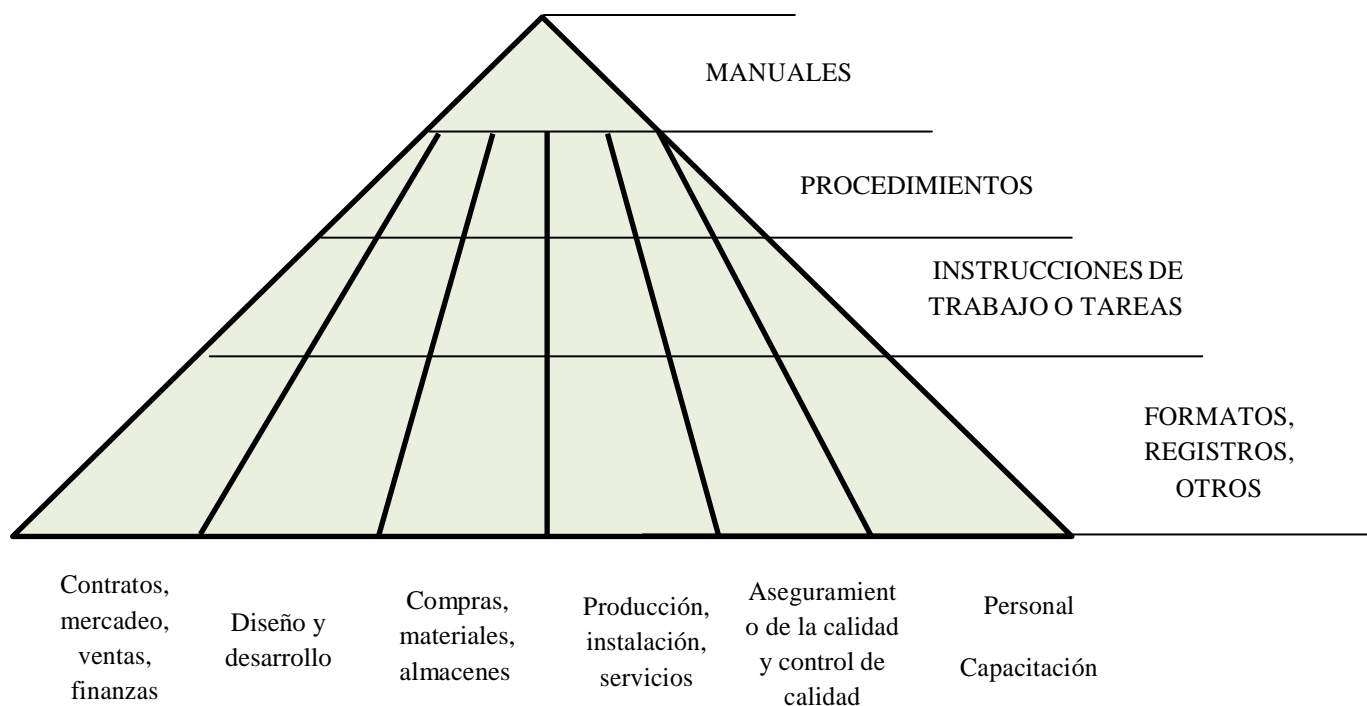
DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, documentados. (<i>Apartado 4.2.1. a</i>).
Manual de la Calidad. (<i>Apartado 4.2.1. b</i>).
Procedimientos documentados. (<i>Apartado 4.2.1. c</i>).
Registros. (<i>Apartado 4.2.1. c</i>).
Documentos y registros que la organización determine como necesarios para asegurar una planificación, operación y control eficaces de sus procesos. (<i>Apartado 4.2.1. d</i>).
Instrucciones de trabajo, cuando sea necesario. (<i>Apartado 7.5.1. b</i>).
Planes de Calidad, cuando sean necesarios. (<i>Apartado 7.1 Nota.1</i>).

Fuente: Bureau Veritas Formación, S.A., “Sistemas de Gestión de la Calidad”

Elaborado por: Catherine Álvarez.

FIGURA No. 02
ELEMENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: UNCTAD/GATT (1993), “Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000: directrices para las empresas de países en desarrollo”, pág. 30.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

En el material académico de Bureau Veritas Formación, S.A., titulado “Sistemas de Gestión de la Calidad”, se hace referencia a los fundamentos básicos de la documentación mínima necesaria del Sistema de Gestión de Calidad, que se lo menciona a continuación:

a. Manual de Calidad

El *Manual de la Calidad* es una parte de la documentación imprescindible. En él se encuentran recogidos los principios de actuación en cada uno de los apartados en que se suele dividir el sistema de calidad.

López, (2008), señala que “el manual de calidad es el documento fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, del que derivan todos los demás, es un documento de carácter *maestro*, es decir, su misión es dar una panorámica general sobre el Sistema de Gestión más que una fotografía detallada del mismo.” (pág. 17)

Cada organización debe definir el contenido necesario para satisfacer los requisitos contractuales, legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Al margen de ello, la norma establece adicionalmente un contenido mínimo para el desarrollo del manual.

i. Contenido Mínimo del Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el fundamento del Sistema de Gestión de Calidad de una empresa. Deberá aportar las directrices en cuanto a los requisitos del Sistema de Calidad basados en la Norma ISO que se va a implantar. Además de los detalles estructurales tales como: título del manual, número de referencia, ámbito y objetivos, debe contener instrucciones y amplios procedimientos para el aseguramiento de la calidad en todos los grupos funcionales implicados. Este manual deberá cubrir aspectos importantes como los que se detallan a continuación:

- **Alcance** del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión.
 - Si en algún caso no es de aplicación uno o varios requisitos de la norma, debe incluirse en el Manual de Calidad la justificación de su exclusión.
 - Las exclusiones deben limitarse exclusivamente a los requisitos expresados en el Capítulo 7 “Realización del Producto”.
- Las **responsabilidades**, poderes y relaciones entre las personas que dirigen, realizan, verifican o revisan cualquier actividad.
- **Procedimientos** documentados o referencia a los mismos.
- Descripción de la interacción entre los **procesos** del Sistema de Gestión de la Calidad. (Mapa de Procesos).

FIGURA No. 03

REQUISITOS DEL MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD		
La Organización debe establecer y mantener un Manual de la Calidad que incluya:		
El alcance del Sistema de Gestión, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos.	Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Fuente: LÓPEZ Pamela, “Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2008”, pág. 26.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

El Manual de la Calidad tiene como principal función *satisfacer las necesidades de sus usuarios*. Las necesidades de los usuarios se verán satisfechas si éste les permite conocer:

- La política de calidad de la organización.
- Principales medidas adoptadas para llegar a los usuarios.
- Estructura organizativa.
- Actividades que realiza.
- Situación geográfica.
- Funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Reglas de organización y funcionamiento.

ii. Política de la calidad y objetivos de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto,

la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

b. Procedimientos

Los *procedimientos* son los documentos que describen los procesos. Es importante que resalten todos aquellos pasos que tienen una cierta incidencia en la apreciación, por parte del cliente, de la calidad del producto final.

Los procedimientos *pueden estar o no incluidos* en el Manual de Calidad. En caso de estar aparte, se pueden redactar en documentos independientes, con el fin de facilitar modificaciones futuras, pero en el Manual quedará recogida una indicación a la codificación de los mismos en el lugar que corresponda.

i. Procedimientos exigidos por la Norma

Todo el sistema de gestión de la calidad debe estar sustentado por lo que se denominan *procedimientos documentados*, algunos de ellos de desarrollo obligado por la norma y otros que se pueden desarrollar o no a criterio de la organización.

La norma menciona en diversas ocasiones el término “*procedimiento documentado*”, con ello se está refiriendo a que el procedimiento en cuestión, sea establecido, documentado, implementado y mantenido. En concreto los procedimientos mínimos exigidos por la norma son seis:

1. Procedimiento para el control de los documentos 4.2.3.
2. Procedimiento para el control de los registros de calidad. 4.2.4.
3. Procedimiento de planificación y realización de auditorías. 8.2.2.
4. Procedimiento de control de productos no conformes. 8.3.
5. Procedimiento de acciones correctivas. 8.5.2.
6. Procedimiento de acciones preventivas. 8.5.3.

c. Registros

Los resultados obtenidos del seguimiento fiel de los procedimientos se trasladan a los *registros* de calidad, los cuales servirán para realizar los estudios pertinentes y establecer las bases de actuación para futuras mejoras.

i. Registros exigidos por la Norma

Los registros de calidad, servirán para realizar los estudios pertinentes y establecer las bases de actuación para futuras mejoras. Como mínimo la norma obliga al establecimiento de los siguientes registros:

1. Revisión del sistema por la dirección. 5.6.1.
2. Registros sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal. 6.2.2. (e)
3. Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. 7.1. (d)
4. Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma. 7.2.2.
5. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. 7.3.2.
6. Resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.4
7. Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.5.
8. Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.6.
9. Registros de la revisión de los cambios en el diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.7.
10. Resultados de las evaluaciones de proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. 7.4.1.
11. Los requeridos por la organización, para demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores. 7.5.2. (d)

12. Identificación única del producto (cuando la trazabilidad sea un requisito). 7.5.3.
13. Registros de la pérdida, deterioro o tratamiento inadecuado de los bienes que son propiedad del cliente. 7.5.4
14. La base empleada para la calibración o la verificación de equipos de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales. 7.6. (a)
15. Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos. 7.6.
16. Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición. 7.6.
17. Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento. 8.2.2.
18. Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto. 8.2.4.
19. Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas. 8.3.
20. Resultados de las acciones correctivas. 8.5.2.
21. Resultados de las acciones preventivas. 8.5.3.

d. Otros documentos

Además de los registros, la norma especifica **otros documentos** que pudiera necesitar la organización para asegurar la planificación, operación y control de sus procesos, como son: normas, especificaciones técnicas de productos o servicios, descripciones, homologaciones de productos o de proveedores y todos los documentos o materiales que se utilicen para el desarrollo del sistema de gestión.

3. Valor de la Documentación

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) Proveer la formación apropiada;

- c) La repetibilidad¹ y la trazabilidad²;
- d) Proporcionar evidencia objetiva, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

2.6. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El Equipo Vértice (2010), en su texto “Gestión de la Calidad”, menciona que:

La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades en que se utiliza recursos, y donde se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “*enfoque basado en procesos*”.

Una de las ventajas del enfoque basado en procesos es el **control continuo** que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

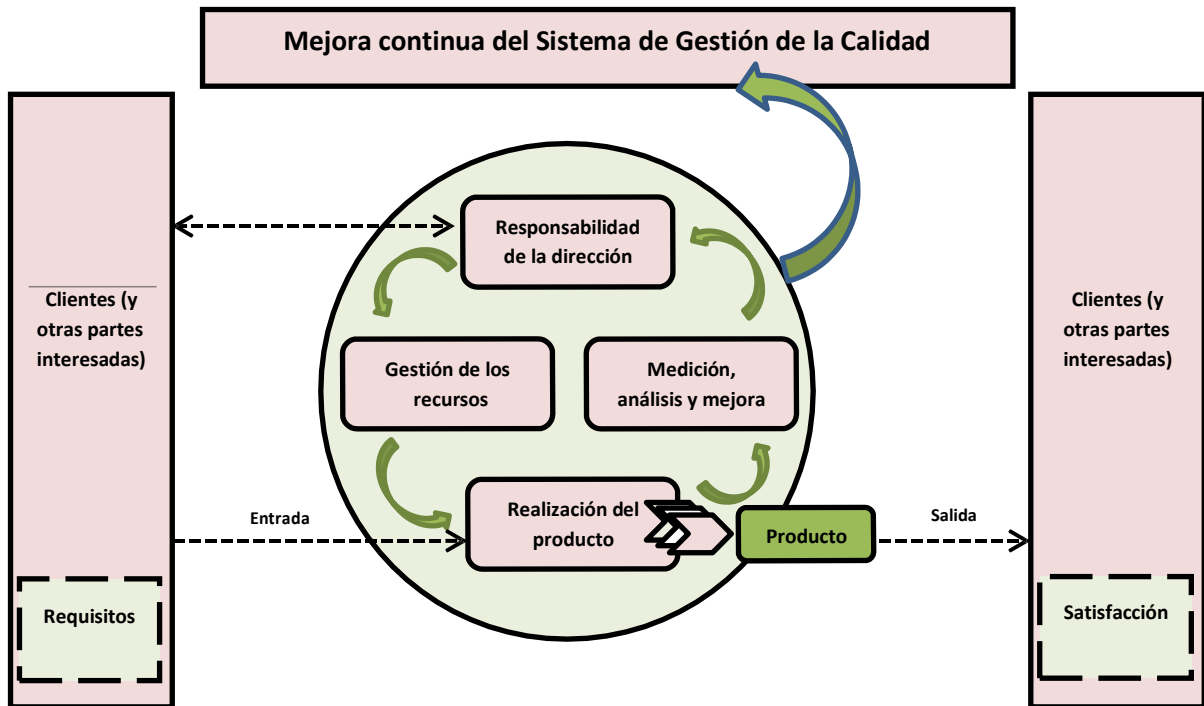
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.

¹ Que se puede repetir obteniendo los mismos resultados. (Real Academia Española)

² Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (Norma ISO 9000:2005)

- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. (pág. 20-21)

FIGURA No. 04
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS DESCRITO
EN LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000.



Fuente: Norma ISO 9001:2008.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

Esta ilustración muestra que las partes interesadas en el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en la Figura No. 04 nos muestra los procesos a un nivel detallado.

2.7. PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, y consiste en:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;
- d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad;
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad;
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad;
- y,
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad. (págs. 1-4).

2.8. CÓMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Camisón, Cruz y González, en el texto *Gestión de la Calidad: “Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”*, señala:

La implantación del SGC acorde con la norma ISO precisa de un proceso organizado y cuidadosamente planificado, que consta de una serie de fases en cada una de las cuales hay

que realizar ciertas actividades clave para llevar el proyecto al éxito. Sintéticamente, dichas etapas son las siguientes:

1. Decisión y compromiso de la dirección.
2. Planificación y organización del proyecto.
3. Autodiagnóstico preliminar.
4. Información, sensibilización y formación.
5. Confección de la documentación.
6. Implantación del SGC.
7. Seguimiento y mejora del sistema.

1. Decisión y compromiso de la dirección. Es el paso inicial y el más importante por ser una “decisión firme de la dirección general”, basada en el análisis de los retos a que la empresa se enfrenta y la necesidad de introducir tal innovación en la estructura de gobierno de las actividades organizativas, así como de las ventajas, inconvenientes, costos, problemas a superar y requerimientos a cumplir. Hay que insistir en una decisión reflexiva y justificada.

2. Planificación y organización del proyecto. Una vez que la dirección ha asumido su compromiso, procede establecer las bases de planificación y organización del proyecto de implantación del SGC. Las actividades a superar en este aspecto son sustancialmente tres:

- Creación del equipo del proyecto.
- Nombramiento del responsable de conducir el proyecto de implantación, que suele ser el director del equipo y un miembro de la alta dirección.
- Elaboración del plan de implantación, con su correspondiente planificación y presupuestación.

3. Autodiagnóstico preliminar. Este estudio es el primer paso de contenidos que hay que dar después de que la dirección toma la decisión de llevar a cabo la implantación del SGC, y debe desarrollarse con la ayuda del equipo del proyecto. Su propósito principal es estudiar la situación actual y compararla con el escenario deseado tras la introducción del

modelo de SGC escogido, para apuntar las deficiencias existentes y crear la base del plan de implantación.

Entre los puntos a abordar en este análisis, deben incluirse los siguientes aspectos:

- Situación actual de la empresa.
- Estado del mercado y de la competencia.
- Orientación al cliente, conocimiento y comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Características del equipo directivo y perfil de estilo de dirección.
- Estructura organizativa (Rediseño de la estructura organizativa), sistemas administrativos y canales de comunicación.
- Cultura y clima organizativos.
- Perfil y gestión de los recursos humanos.
- Pautas y sistemas de diseño del producto y de gestión de la producción.
- Infraestructura y recursos tangibles disponibles (dotación, modernidad tecnológica y estado de mantenimiento).
- Relaciones con proveedores y clientes.
- Gestión comercial.
- Capacidad y resistencia para el cambio organizativo.
- Planificación y organización de la calidad.
- Limpieza, orden y seguridad en las instalaciones de la empresa.
- Sistemas de control y medición, y uso de la información por la dirección.
- Mejora continua e innovación.
- Resultados económicos, financieros y de calidad.

4. Información, sensibilización y formación. La implantación de un nuevo sistema de gestión, especialmente en un área sensible como la calidad, tiene como partida crítica para su éxito la participación activa y constructiva del personal. Los instrumentos a emplear para fomentar la participación de los miembros de la organización incluyen la información completa y actualizada sobre el proyecto de implantación del SGC, sus repercusiones organizativas y en cada puesto de trabajo, la concienciación del papel clave de cada

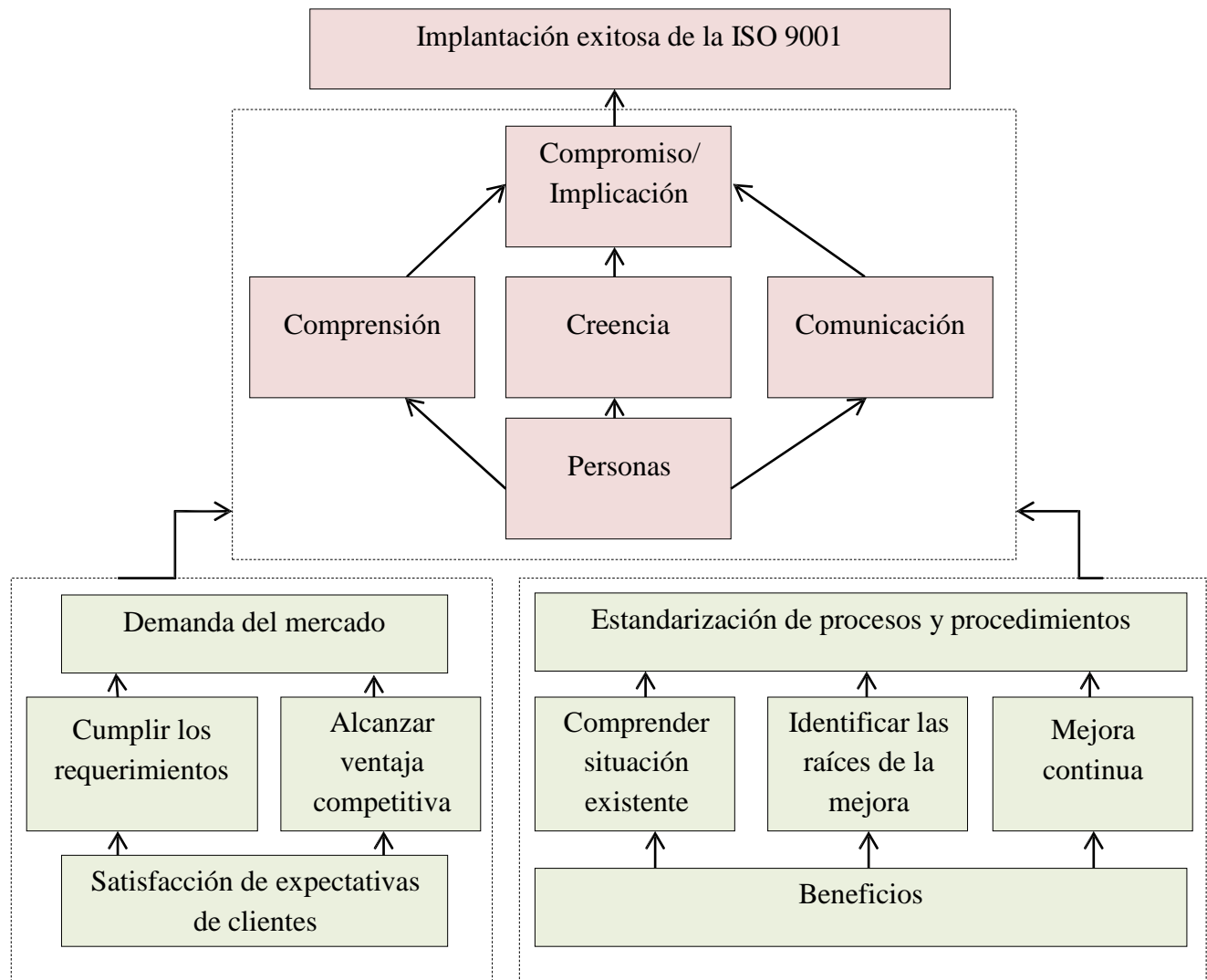
empleado en el proceso, y la dotación a las personas de las competencias que necesitarán para desempeñar sus funciones y responsabilidades de manera acorde a la organización del trabajo que el nuevo sistema impulsará.

5. Confección de la documentación: La creación de la base documental del sistema constituye una pieza nuclear de las normas ISO 9000, al mismo tiempo que es una de sus tareas más arduas. El sistema de documentación debe ofrecer una descripción coherente de cómo funciona la organización.

6. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad. La implantación es una fase que se debe ocultar a la anterior, de forma que se vayan introduciendo escalonadamente los procedimientos e instrucciones de trabajo al ritmo que se vayan definiendo y aprobando. Debe recordarse que introducir un nuevo Sistema de Gestión de la Calidad no ha de conducir a la paralización de la empresa, que debe proseguir sus actividades al mejor ritmo posible, al mismo tiempo que van calando en los grupos y los empleados los nuevos métodos de trabajo.

7. Seguimiento y mejora del sistema. Desde el mismo momento que comienza la implantación del sistema de gestión, la empresa debe empezar a trabajar en la mejora continua. El responsable de calidad debe igualmente supervisar el ritmo de avance del proyecto y los resultados alcanzados en cada etapa, comparándolos con los objetivos preestablecidos, identificando las desviaciones y emprendiendo igualmente las acciones correctoras o preventivas oportunas para erradicarlas. (págs. 397-410)

FIGURA No. 05
ESTRATEGIA PARA LA IMPLANTACIÓN EXITOSA DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Camisón, Cruz y González, “Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”, pág.407.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

2.9. BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Servicios de Asesoría y Capacitación Empresarial SAYCE, en el artículo publicado: *“Introducción a la ISO 9000 y los Sistemas de Gestión de Calidad”*, concluyeron que:

La implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 tiene bastantes beneficios, entre los que, de manera enunciativa más no limitativa, se pueden mencionar los siguientes:

2.9.1. Beneficios Estratégicos.

- a) Establecimiento, alineación y cumplimiento de objetivos.
- b) Establecimiento de indicadores de desempeño y evaluación de éstos en el comportamiento del personal de la organización.
- c) Establecimiento de una plataforma que permita la implementación exitosa de estrategias.
- d) Desarrollo de una ventaja competitiva en calidad que no es fácil ni rápida de igualar por los competidores.
- e) Mejor planeación de la operación.

2.9.2. Beneficios Comerciales.

- a) Posibilidad de exportar a mercados de países desarrollados donde es un requisito el contar con sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008.
- b) Posibilidad de vender productos y servicios a entidades gubernamentales y empresas que requieren que sus proveedores cuenten con sistemas de gestión de la calidad.
- c) Disminución de clientes insatisfechos.
- d) Disminución en la pérdida de clientes por mala calidad en productos y/o servicios.
- e) Mejorar la imagen y diferenciar los productos y/o servicios ofreciendo una garantía adicional de que estos cumplirán con las especificaciones, necesidades y expectativas de los clientes.

2.9.3. Beneficios Financieros.

Los beneficios financieros pueden resumirse en el ahorro de costos relacionados con:

- a) Desperdicios innecesarios.
- b) Re-trabajos innecesarios.
- c) Garantías aplicadas por una mala calidad.
- d) Eliminación de devoluciones en ventas.
- e) Demandas de clientes.
- f) Tiempos extras empleados por una mala calidad.

2.9.4. Beneficios Operacionales.

- a) Una gran oportunidad para el análisis, simplificación, mejoramiento y documentación de procesos productivos y administrativos que afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios.
- b) Mejor control de los procesos productivos y administrativos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios.
- c) Mejor capitalización de las curvas de aprendizaje en la organización, al tener documentada la tecnología de la empresa, facilitando las actividades de capacitación del personal.
- d) La tecnología de la empresa no se pierde con la rotación del personal.
- e) Mayor énfasis en la prevención de problemas que en la corrección de problemas.
- f) Eliminar las causas que originan los problemas en lugar de atacar únicamente los efectos de los problemas.
- g) Confianza en la veracidad de las mediciones e inspecciones que se realicen.
- h) Disminución en el número de auditorías a su operación por parte de clientes.
- i) Mayor desarrollo del personal al diseñar, documentar e implantar la mejor forma de hacer las cosas.
- j) Personal mejor calificado al identificar sus necesidades de capacitación y capacitarlo.
(Literal 2.8., Curso pág. Web www.sayce.com)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

□ La implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001:2008 en la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, mejorará la gestión de la empresa.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

V.I.: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001:2008.

Indicadores: Sistema: Proceso, procedimientos, actividades.

3.2.2. Variable Dependiente

V.D.: Mejoramiento de todos los procesos de la empresa.

Indicadores: Rentabilidad, eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo fue fundamentalmente de tipo cualitativo, debido al manejo exclusivo de las características de la empresa, las mismas que sirvieron para identificar el CÓMO se va a cumplir todos los DEBES de la Norma ISO 9001:2008, éstas características permitieron también el levantamiento de información importante que sirvió de base para el diseño según las necesidades de la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., del Sistema de Gestión de Calidad, el mismo que está conformado por un mapa de procesos, un manual de calidad, políticas y objetivos de calidad, misión, visión, estructura organizacional,

procedimientos, registros, conclusiones y recomendaciones, que al ser aplicadas eficientemente el grado de satisfacción de los clientes reales se incrementará y los clientes cautivos se convertirán en clientes reales.

3.3.1. Tipos de Estudio de Investigación

Los tipos de estudio aplicados a la presente investigación fueron de tipo **descriptivo y exploratorio**, ya que la línea de investigación utilizada requirió acceder a fuentes **documentales** y de **campo**, debido a que se basó en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos y a la recolección de datos relacionados directamente con la realidad imperante en la empresa objeto de la presente investigación, y porque además fue necesario determinar las características de todos los procesos y comprobar la eficiencia de los mismos en la práctica.

Paralelamente, se utilizaron los métodos de investigación: analítico, sintético, inductivo, deductivo, comparativo y científico, detallados a continuación:

- ✓ **Analítico.-** Se utilizó para analizar una serie de aspectos y particularidades propias de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., necesarias para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de interpretarlas y documentarlas de forma objetiva.

- ✓ **Sintético.-** Se utilizó para la interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos, así como también para el análisis de cada una de las preguntas planteadas tendientes a la comprobación de las hipótesis propuestas para el presente estudio.

- ✓ **Inductivo.-** Se partió de hechos particulares para llegar a conclusiones generales que se utilizaron para la comprobación de las hipótesis planteadas.

- ✓ **Deductivo.-** Para el sustento teórico del proyecto se partió de temas generales referentes al problema en cuestión y se determinaron aspectos particulares que sustentan la investigación.

✓ **Comparativo.-** Fue de gran ayuda para el análisis e interpretación de planes de calidad, relacionando la situación actual de la empresa con la implementación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad y principalmente el cumplimiento de la política de calidad por medio de los objetivos de calidad.

✓ **Científico.-** Fue de tipo científico porque la investigación tuvo como base los conocimientos pragmáticos de los padres de la calidad, los mismos que fundamentan sus conocimientos en base a la experiencia; y afirman la eficacia y efectividad en los resultados que brinda una correcta implementación, mantenimiento y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa.

3.1.1. Diseño de la Investigación

Según Hernández y Otros (2003), un Diseño es un “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (pág. 185). De esta manera la estrategia que se desarrolló para llevar a cabo la presente investigación fue no manipular directamente la variable en cuestión, si no estudiarla tal cual ocurre en el lugar donde se presenta. Por esta razón se puede afirmar que el diseño de esta investigación fue **No Experimental de Campo**. Según Hernández y Otros, la Investigación No Experimental, son aquellos “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (pág. 269), por lo que se obtiene la información sin alterar las condiciones de tales variables, de allí su carácter de investigación no experimental.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Con respecto a la Población, **Parra** (2003), la define como “las mediciones u observaciones del universo que se está estudiando, por esta razón pueden definirse varias poblaciones en una sola investigación, dependiendo de la cantidad de características a medir.” (pag. 16).

Para efectos de la presente investigación, la Población estuvo conformada por todos los clientes internos (empleados de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.), y todos los clientes externos (compradores de telas), los mismos que nos permitieron realizar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los catorce principios de calidad de Deming, y especificados según los indicadores de la variable Gestión de Calidad descritos en el cuadro de variables.

3.4.2. Muestra

En cuanto a la Muestra, Parra (2003), la define como: “Parte de la población, obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población. Es decir, se pretende que dicho subconjunto ‘represente’ a la población de la cual se extrajo”. (p.16). Sin embargo, en función de que la población no está considerada en un 100% como las personas, sino las características que se medirán de ellos, se ha considerado diferir con respecto al autor en relación a lo que es una muestra. De esta manera a los fines de esta investigación, se definirá Muestra como una parte de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee dicho universo.

Considerando que el Universo de investigación, son todas las empresas textiles del Ecuador, se concluye que la *Muestra* de la presente investigación estuvo conformada por los 52 empleados de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., ubicada en la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua y los 110 clientes externos actuales de la empresa.

3.4.3. Observaciones

Se identificó que la población y muestra no tuvieron mucha relevancia para el presente trabajo investigativo.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En relación con los requisitos de alcance de trabajo establecidos en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, los métodos de investigación incluyeron:

- ✓ Entrevistas con los clientes internos de todos los departamentos de la empresa.

- ✓ Encuestas a los clientes internos.
- ✓ Encuestas a los clientes externos.
- ✓ La comprobación de documentos que evidencien los procesos administrativos, productivos y de venta.
- ✓ Visitas a las instalaciones y observación directa de las operaciones.

CAPÍTULO IV: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

4.1.1. Identificación de la Empresa

Nombre:	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS “ANDELAS CIA. LTDA.”
Sector:	Industrial
Capital de Trabajo:	\$ 200.000
Representante Legal:	Ing. Carlos Andrade Lascano
Dirección:	Ambato
Planta:	Parque Industrial de Ambato 3era. Etapa, Calle A y La 8
Almacén:	Montalvo N7-50 y 12 de Noviembre
Teléfono:	032824324
RUC:	1890139503001
Tipo de Empresa:	Privada
Número de Trabajadores:	52 personas
Gerente General:	Ing. Carlos Andrade Lascano.
Departamento Administrativo:	5 personas
Departamento Financiero:	5 personas
Departamento de Ventas:	9 personas.

Departamento de Producción:	33 personas
Mano de Obra Directa:	11 personas
Mano de Obra Indirecta:	22 personas

4.1.2. Reseña Histórica

ANDELAS CIA. LTDA., es una empresa industrial textil con más de 53 años de experiencia en el mercado ofertando *tejido de punto*.

Constituida legalmente en el año 1994 y comprometida con el cliente, la empresa fue creciendo acorde a las necesidades y expectativas del mercado, optimizando su gestión empresarial y ampliando su infraestructura, adquiriendo maquinaria con la más alta tecnología para sus procesos productivos de tejeduría, tintorería y acabados, innovando y mejorando continuamente su sistema de trabajo según normas y estándares de calidad; condicionantes que le han permitido a ANDELAS Cía. Ltda., certificar su buena imagen y su alta competitividad en el mercado nacional, con la visión de incursionar en el mercado internacional.

4.1.3. Análisis situacional de la Empresa

La industria textilera ecuatoriana ha registrado en los últimos seis años un importante crecimiento. La aplicación desde el 2010 del arancel mixto para el ingreso de productos textiles al mercado, el mejoramiento de los procesos de producción y el uso de la tecnología han sido los principales factores para este dinamismo.

Conscientes que el desarrollo del sector está directamente relacionado con las exportaciones, los industriales textiles han invertido en la adquisición de nueva maquinaria que les permita ser más competitivos frente a una economía globalizada.

Este es el caso de ANDELAS Cía. Ltda., una Empresa textil ubicada en el Parque Industrial de Ambato, es una de las cinco industrias manufactureras registradas en la

Superintendencia de Compañías del Ecuador, con actividad de fabricación de tejidos de tela en la ciudad de Ambato; se ha mantenido en el mercado de una manera estable, trabajando únicamente basados en la experiencia, pues ha sido notable la falta de planificación, organización y evaluación correspondiente.

A finales del año 2013 la empresa utilizando fuentes de préstamos de instituciones financieras ha invertido en la adquisición de maquinaria, con la intención de mejorar los índices de producción actuales e innovar en la creación de nuevos productos que satisfagan la demanda local y nacional, así como también con la visión de exportar sus productos hacia mercados mucho más competitivos.

Pero, como anteriormente se menciona, por medio de entrevistas y encuestas realizadas a los empleados, se puede concebir que la falta de organización ha sido una de las principales debilidades que ha caracterizado a la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., pues la misma no tiene una planificación estratégica que le permita tener identificado el por qué existe la empresa y el horizonte hacia dónde quiere llegar y con qué estrategias y recursos lo va a lograr, asimismo no cuenta con un organigrama estructural bien definido y el manual de funciones actual no está acorde a las necesidades de la empresa y no ha sido comunicado a los responsables de cada cargo, lo que ha representado un trabajo más por costumbre que por ser un proceso en sí mismo que genere valor agregado a la empresa; además no cuentan con procedimientos específicos que les permita dar los lineamientos necesarios para realizar con eficiencia sus actividades.

Solo el proceso de producción de la tela ha sido identificado parcialmente, puesto que éste también no cuenta con procedimientos documentados, ni un control idóneo de los registros, lo que permanentemente ocasiona deficiencias en la toma de decisiones e influye en la gestión de los recursos, pues los mismos no son proveídos oportunamente.

Sin embargo, se reconoce que el pilar fundamental para que la empresa haya crecido últimamente es el talento humano, pues la empresa cuenta con personal que a pesar de no haberseles comunicado formalmente el proceso y responsabilidades, la experiencia y la estima que tienen para con la empresa, ha hecho de éste su aporte fundamental y los

mismos muestran predisposición para un cambio de gestión tradicional a un sistema de gestión de calidad basado en el enfoque de procesos y la mejora continua.

4.1.4. Productos

La Empresa ANDELAS, actualmente fabrica y distribuye los siguientes productos.

TABLA No. 04
PRODUCTOS DE LA EMPRESA ANDELAS CÍA. LTDA

TELAS TUBULARES					
FICHAS TÉCNICAS					
TIPO DE TELA	PRODUCTO	UNIDAD	VALORES	RANGO (+/-)	
1. FLEECE GRUESO POLI-ALGODÓN PEINADO	COMPOSICIÓN	POLIESTER	%	65	3
		ALGODÓN		35	
	CARACTERÍSTICAS	PESO	g/m2	310	3
		ANCHO	cm	102 (tubular)	2
		RENDIMIENTO	m/kg	1,58	5
		ENCOGIMIENTO	%	ANCHO: 6 MAX	-
				LARGO: 6 MAX	-
2. JERSEY LICRA GRUESA POLI-ALGODÓN PEINADO	COMPOSICIÓN	POLIESTER	%	61	3
		ALGODÓN		31	
		LYCRA		8	1
	CARACTERÍSTICAS	PESO	g/m2	375	3
		ANCHO	cm	85 (tubular)	2
		RENDIMIENTO	m/kg	1,57	5
ENCOGIMIENTO		%	ANCHO: 5 MAX	-	
	LARGO: 5 MAX		-		

		ELONGACIÓN	%	ANCHO: 90 MIN	-
				LARGO: 110 MIN	-
3. RIBB POLI-ALGODÓN PEINADO	COMPOSICIÓN	POLIESTER	%	64	3
		ALGODÓN		34	
		LYCRA		2	1
	CARACTERÍSTICAS	PESO	g/m2	420	5
		ANCHO	cm	0.5 (tubular)	2
		RENDIMIENTO	m/kg	2,38	5
		ENCOGIMIENTO	%	ANCHO: 6 MAX	-
LARGO: 6 MAX	-				

TELAS ABIERTAS

1. FLEECE LYCRA	COMPOSICIÓN	POLIESTER	%	63	3
		ALGODÓN		33	
		LYCRA		4	1
	CARACTERÍSTICAS	PESO	g/m2	380	3
		ANCHO	cm	175 (abierto)	4
		RENDIMIENTO	m/kg	1,50	5
		ENCOGIMIENTO	%	ANCHO: 5 MAX	-
				LARGO: 5 MAX	-
		ELONGACIÓN	%	ANCHO: 60 MIN	
	LARGO: 90				

				MIN	
2. JERSEY LICRA MEDIA	COMPOSICIÓN	POLIESTER	%	62	3
		ALGODÓN		32	
		LYCRA		6	1
	CARACTERÍSTICAS	PESO	g/m2	245	3
		ANCHO	cm	170 (abierto)	4
		RENDIMIENTO	m/kg	2,40	5
		ENCOGIMIENTO	%	ANCHO: 5 MAX	-
				LARGO: 5 MAX	-
		ELONGACIÓN	%	ANCHO: 150 MIN	-
				LARGO: 150 MIN	-

Fuente: Departamento de Operaciones de ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

4.1.3. Clientes

Los principales clientes de ANDELAS Cía. Ltda., son empresas y microempresas de confección del sector privado de las ciudades de Ambato, Quito, Guayaquil, Cuenca y Riobamba, que son considerados clientes permanentes de la empresa.

TABLA No. 05
CLIENTES DE LA EMPRESA ANDELAS Cía. Ltda.

SEGMENTOS ATENDIDOS	Cantidad
Clientes de Ambato	60
Clientes de Quito	18
Clientes de Guayaquil	13
Clientes de Cuenca	7
Clientes de Riobamba	6
Clientes de Otras Ciudades	6

Fuente: Departamento de Ventas de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

4.1.4. Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Empresa

Después de un análisis de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., y en base a una entrevista con los directivos de la misma, se propone la siguiente filosofía estratégica a fin de ser utilizada para conocimiento de todo el talento humano y de esta manera estén reconocidos tanto la razón de ser de la empresa como los horizontes a cumplirse, los mismos que permitan lograr el posicionamiento en el mercado deseado.

4.1.4.1. Misión

“Superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante la fabricación y distribución de telas de calidad, con responsabilidad social, económica y ambiental.”

4.1.4.2. Visión

“Mantener y acrecentar el liderazgo textil competitivo por medio de clientes satisfechos, para ampliar y garantizar el mercado nacional e incursionar en el mercado internacional.”

4.1.4.3. Valores

- **Integridad:** Guiados dentro de un marco de franqueza, transparencia y honestidad.
- **Responsabilidad:** Con el cumplimiento de funciones, comprometimiento y servicio a los clientes.
- **Puntualidad:** Satisfaciendo oportunamente los requerimientos de nuestros clientes.
- **Ética:** Factor principal en todas las actividades que se realicen, sean éstas internas y externas, siendo un ejemplo a seguir.

4.1.4.4. Objetivos Empresariales

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, con el enfoque basado en procesos y la mejora continua.
- Implementar los planes de proyectos de innovación del lanzamiento de nuevos diseños de productos.
- Lograr la exportación de los productos en un máximo de dos años.
- Incrementar el portafolio de clientes por medio de estudios de mercado que permitan identificar los clientes potenciales.
- Disminuir quejas y reclamos.
- Implementar la Responsabilidad Social Empresarial.
- Fortalecer la imagen empresarial.

4.1.5. Estructura Organizativa

Después de la identificación de los puestos de trabajo, los departamentos y los responsables de los mismos, se ha diseñado una propuesta de organigrama estructural y un aporte al respectivo manual de funciones de la empresa, los mismos que están detallados en los

documentos necesarios del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de su aprobación, utilización y socialización a todos los integrantes de la empresa.

4.1.6. Situación Actual de la Empresa en lo referente a la Calidad

4.1.6.1. Situación interna

Por medio de una encuesta realizada a quince clientes internos (empleados) de la empresa ANDELAS Cía. Ltda., se tiene el siguiente análisis de la situación interna de calidad.

TABLA No. 06
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA DE CALIDAD (RECURSOS MATERIALES Y AMBIENTE DE TRABAJO)

	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Siempre están listos los materiales para usarse cuando se necesitan?	23%	77%
2	¿Toda la información es compartida, encontrándolo en un lugar adecuado y específico?	38%	62%
3	¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado?	54%	56%
4	¿Conoce las metas y visión de la empresa?	69%	31%
5	¿Conoce la misión de la empresa?	62%	38%
6	¿Le gustan las actividades que realiza en su puesto de trabajo?	100%	
7	¿Ha recibido cursos de capacitación en la empresa?	23%	77%
8	¿Siente que la empresa es su segundo hogar?	31%	69%

Fuente: Clientes internos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

En cuanto a la disponibilidad de los materiales, un 77% de los encuestados señalan que los materiales no siempre están listos para usarse cuando se lo requiere.

En cuanto a la sociabilización de la información el 62% considera que no es idónea pues no se encuentra en un lugar específico y adecuado para acceder eficientemente cuando lo necesitan.

Con relación al ambiente de trabajo el 56% indica que no es eficiente y que las principales causas para este efecto han sido detalladas principalmente como la actitud de los jefes, la desorganización de la empresa y el retraso en el pago de remuneraciones.

Además al plantear la pregunta de la filosofía de la empresa, el 38% consideró que no conoce la misión, visión y metas de la misma, pues esto es preocupante debido a que la empresa no cuenta con la filosofía planteada y el 62% considera que si conoce, pero desde su perspectiva, conoce básicamente que hace la empresa y hacia dónde quiere llegar, más no porque exista una cultura que sea socializada que permita tener más claro los horizontes y el papel fundamental de cada uno de ellos para alcanzar esos objetivos.

En cuanto a Capacitación, el 77% de los encuestados identificaron que no han recibido cursos de capacitación, argumentando que sus desconocimientos no son abordados oportunamente, lo que en parte ha ocasionado fallas en los diferentes procesos.

Un punto destacable de la presente encuesta, es que el 100% de los empleados, reconocen que les gusta las actividades que realizan en su puesto de trabajo, este es un punto positivo, pues el pilar fundamental para la presente investigación es el talento humano.

Y finalmente, el 69% de los encuestados no considera a ANDELAS Cía. Ltda., como su segundo hogar, este porcentaje es un limitante en el apoyo y compromiso del talento humano para implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

TABLA N° 07
PONDERACIÓN DE LA SITUACIÓN INTERNA DE CALIDAD (RECURSOS
MATERIALES Y AMBIENTE DE TRABAJO)

No.	PREGUNTA	RESPUESTAS				
		SI	NO	POND	SI	NO
1	¿Siempre están listos los materiales para usarse cuando	3	12	10	2	8

	se necesitan?					
2	¿Toda la información es compartida, encontrándolo en un lugar adecuado y específico?	6	9	10	4	6
3	¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado?	8	7	10	5	5
4	¿Conoce las metas y visión de la empresa?	10	5	10	7	3
5	¿Conoce la misión de la empresa?	9	6	10	6	4
6	¿Le gustan las actividades que realiza en su puesto de trabajo?	15		10	10	0
7	¿Ha recibido cursos de capacitación en la empresa?	2	13	10	1	9
8	¿Siente que la empresa es su segundo hogar?	10	5	10	7	3
	TOTAL	63	57	80	42	38
PONDERACIÓN					53%	47%

Fuente: Clientes internos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

Análisis:

Una vez ponderados los resultados de la encuesta, se puede determinar que el 47% de los clientes internos no se encuentran satisfechos en cuanto a lo provisión de los materiales y la eficiencia del ambiente de trabajo y el otro 53% considera que sus necesidades y requerimientos son satisfechos parcialmente, puesto que sus respuestas se basan más en criterio y el conocimiento que han ido logrando cada día en su puesto de trabajo más que por la gestión y acciones necesarias que debería realizar la empresa. Los resultados presentes denotan que la empresa no tiene un enfoque hacia el cliente interno.

TABLA No. 08
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTERNA DE CALIDAD
(MEDIO AMBIENTE Y ORDEN DEL LUGAR DE TRABAJO)

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Elimina los materiales que no utiliza?	62%	38%
2	¿Existen recipientes de basura ubicados en sitios estratégicos de la empresa?	100%	
3	¿Usted aplica alguna técnica de reciclaje?	62%	38%
4	¿Los materiales a utilizar siempre están en un solo lugar?	62%	38%
5	¿Las cosas que no las necesita las devuelve a su lugar de origen?	69%	31%
6	¿Asigna o identifica un lugar para cada material o artículo a utilizar?	92%	8%
7	¿Crea una cultura de orden en su lugar de trabajo?	85%	15%
8	¿El servicio de limpieza es eficiente?	69%	31%
9	¿Existen métodos de prevención para no ensuciar el área de trabajo?	62%	38%
10	¿Cuenta usted con una rutina de limpieza?	77%	23%

Fuente: Clientes internos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

De los resultados de la encuesta realizada, en cuanto se refiere al medio ambiente y orden del lugar de trabajo, se tiene el siguiente análisis:

Solo un 38% de los empleados encuestados señalan que no eliminan los materiales que ya no utilizan, dedicándole un destino adicional, dependiendo de las características de los mismos, por ejemplo el hilo que ya no se puede utilizar lo venden a minoristas, la tela que no cumple con los requisitos iniciales y no se puede realizar un reproceso, se la utiliza con fines de limpieza, entre otros; sin embargo, el 62% considera que si elimina lo que ya no utiliza considerando que si lo elimina es porque son desechos.

En cuanto a los materiales innecesarios, el 100% señala que no tienen un procedimiento estandarizado de qué hacer con estos materiales, puesto que algunos lo guardan y otros los dejan en algún lugar no determinado, coadyuvando así a ocupar espacios recargados que pueden llegar a formar impedimentos de circulación en la planta.

En lo referente a si aplican técnicas de reciclaje, el 62% de los encuestados indican que si lo hacen, especialmente en la reutilización del papel de impresión y las mencionadas anteriormente.

En lo que respecta al orden y el lugar de cada uno de los materiales a ser utilizados, un 38% identifica que los materiales no siempre están en un solo lugar, impidiendo así el acceso oportuno cuando son requeridos.

Por su parte, en lo que respecta a la existencia de una cultura de organización y orden, un 31% de los encuestados reconocen que no devuelve los materiales a su lugar de origen, obstaculizando así la libre circulación en las áreas de trabajo.

En cuanto a si el empleado asigna o identifica un lugar para cada material o artículo a utilizar, el 92% de los empleados señalan que si tienen identificado un lugar para cada material, pero el limitante es la falta de una cultura de orden, que no les permite devolver a su lugar de origen los mismos; paralelamente a este punto, es asombroso que con relación a la cultura de orden de cada uno en su lugar de trabajo un 85% considera que si tiene esta cultura y que ellos conocen donde dejan los materiales que solo ellos utilizan.

En cuanto a la limpieza, un 69% identifica que es eficiente y el 31% indica que no hay personal designado para el servicio de limpieza, este condicionante principalmente se da en la planta de producción, donde se ha identificado que la limpieza la tienen que realizar cada uno de los operarios de las máquinas, y cuando el tiempo del proceso de producción se incrementa la limpieza no es adecuada.

Por su parte, en lo que respecta a métodos de prevención para no ensuciar el área de trabajo, un 38% de los encuestados desconocen acerca de la existencia de estos métodos de prevención, esta respuesta se da principalmente en los integrantes de la planta de

producción, pues ellos señalan que para evitar que las maquinarias se dañen por la suciedad, se debería contar con un plan de mantenimiento de las mismas, hecho que en la realidad no existe.

Finalmente, un 77% de los encuestados, identifican que la rutina de limpieza es diaria y que todos los materiales que se encuentran bajo la responsabilidad de cada uno de ellos, los salvaguardan por cuenta propia en un lugar específico y seguro.

TABLA No. 09
PONDERACIÓN DE LA SITUACIÓN INTERNA DE CALIDAD
(MEDIO AMBIENTE)

No.	PREGUNTA	RESPUESTAS				
		SI	NO	POND	SI	NO
1	¿Elimina los materiales que no utiliza?	9	6	10	6	4
2	¿Existen recipientes de basura ubicados en sitios estratégicos de la empresa?	15		10	10	0
3	¿Usted aplica alguna técnica de reciclaje?	9	6	10	6	4
4	¿Los materiales a utilizar siempre están en un solo lugar?	9	6	10	6	4
5	¿Las cosas que no las necesita las devuelve a su lugar de origen?	10	5	10	7	3
6	¿Asigna o identifica un lugar para cada material o artículo a utilizar?	14	1	10	9	1
7	¿Crea una cultura de orden en su lugar de trabajo?	13	2	10	9	1
8	¿El servicio de limpieza es	10	5	10	7	3

	eficiente?					
9	¿Existen métodos de prevención para no ensuciar el área de trabajo?	9	6	10	6	4
10	¿Cuenta usted con una rutina de limpieza?	12	3	10	8	2
	TOTAL	110	40	100	74	26
PONDERACIÓN					74%	26%

Fuente: Clientes internos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez.

Análisis:

Por medio de este análisis se puede determinar que el 74% de los clientes internos laboran en un ambiente estable cuidando parcialmente el medio ambiente y manteniendo una cultura de orden y limpieza, pero es necesario también considerar que un 26% señala que no cuentan con esta cultura, situación que puede desembocar en:

- Inseguridad en la planta de producción y los talleres, vulnerabilidad ante potenciales accidentes de trabajo, se pierde tiempo valioso para encontrar algún material y se dificulta el trabajo.
- El producto en proceso, producto final en exceso, los cajones y los armarios que se utilizan para guardar elementos innecesarios crean un efecto "jaula de canario" el cual impide la comunicación entre compañeros de trabajo.
- El cumplimiento de los tiempos de entrega se pueden ver afectados debido a las pérdidas de tiempo, al no estar adecuadamente ordenados los materiales y productos a utilizarse.

- Incremento de tiempos y movimientos innecesarios. El tiempo de acceso a un determinado material para su utilización se incrementa y por ende se crean movimientos innecesarios.
- Se puede perder tiempo valioso de muchos obreros que esperan los materiales que se están buscando para realizar su trabajo. No saben dónde se encuentra dicho material y la persona que conoce su ubicación no se encuentra. Esto revela la falta de una buena identificación y organización de los elementos.
- El desorden no permite controlar visualmente los stocks de materiales.
- Finalmente, en cuanto se refiere a errores en la manipulación de productos, se establece que la máquina se alimenta con materiales defectuosos no previstos para ese tipo de proceso. Esto conduce a defectos, crisis del personal y un efecto final de pérdida de calidad, tiempo y dinero.

4.1.6.2. Situación externa

Para realizar el análisis de la situación externa de la calidad, se ha considerado utilizar como herramienta, una encuesta a los clientes externos (compradores de tela), para evaluar el grado de satisfacción de las necesidades, gustos y requerimientos de los mismos, así como también evaluar que tan bien informados están acerca de las características de los productos, y receptar las sugerencias que crean convenientes realizar.

La encuesta se realizó a 30 clientes permanentes y a 30 clientes poco frecuentes. El tamaño de la muestra fue recomendado y aprobado por la Gerencia de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.; el método de selección de la muestra se lo realizó mediante reportes de ventas de los tres últimos meses. La Empresa ANDELAS Cía. Ltda., mantiene una base de datos de 110 clientes, la misma que sirvió como referencia para realizar la encuesta, utilizando como canales de comunicación: visitas personales y llamadas telefónicas.

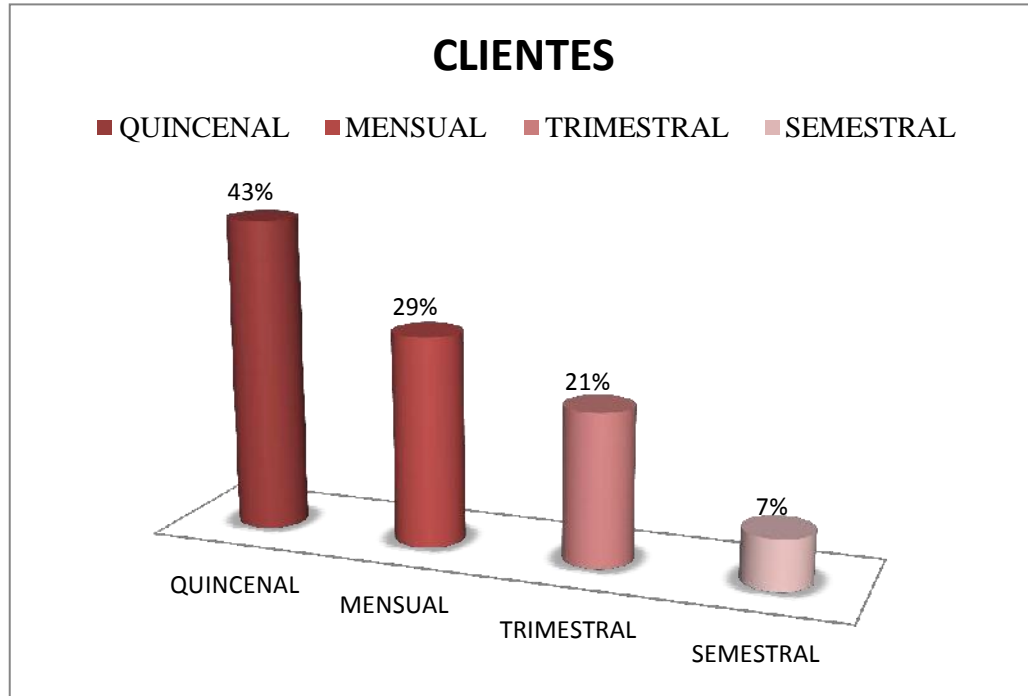
El objetivo de esta encuesta fue analizar el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes de ANDELAS Cía. Ltda., particularmente de los clientes reales y permanentes.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA

1. ¿Con qué frecuencia adquiere los productos de ANDELAS Cía. Ltda.?

GRÁFICO No. 01

FRECUENCIA DE ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS DE ANDELAS



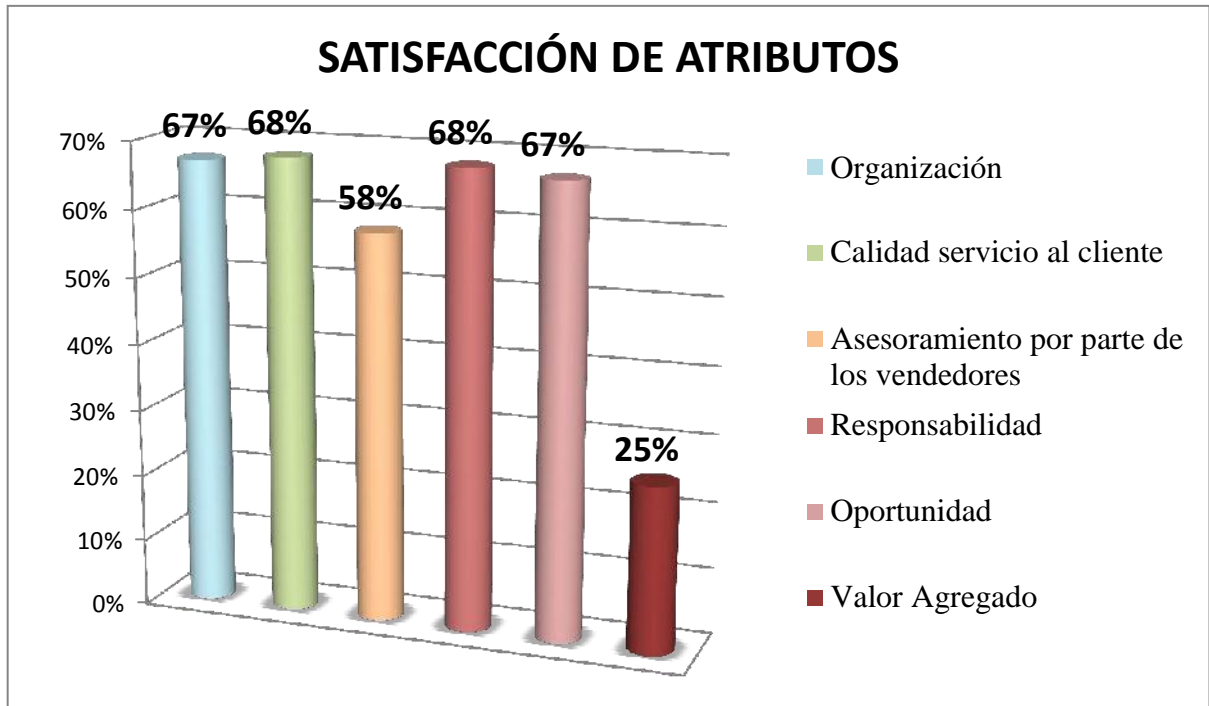
Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: El 43% de los clientes encuestados, señalan que realizan adquisiciones quincenalmente como mínimo y el 29% lo realizan mensualmente, esto denota que un 72% de los clientes encuestados son permanentes y evidencia la relevancia de los resultados de la presente encuesta.

2. Por favor, valore los siguientes atributos de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.:

GRÁFICO No. 02
VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA EMPRESA



Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En cuanto a la valoración de los atributos de la empresa, primero es necesario identificar los parámetros de evaluación donde:

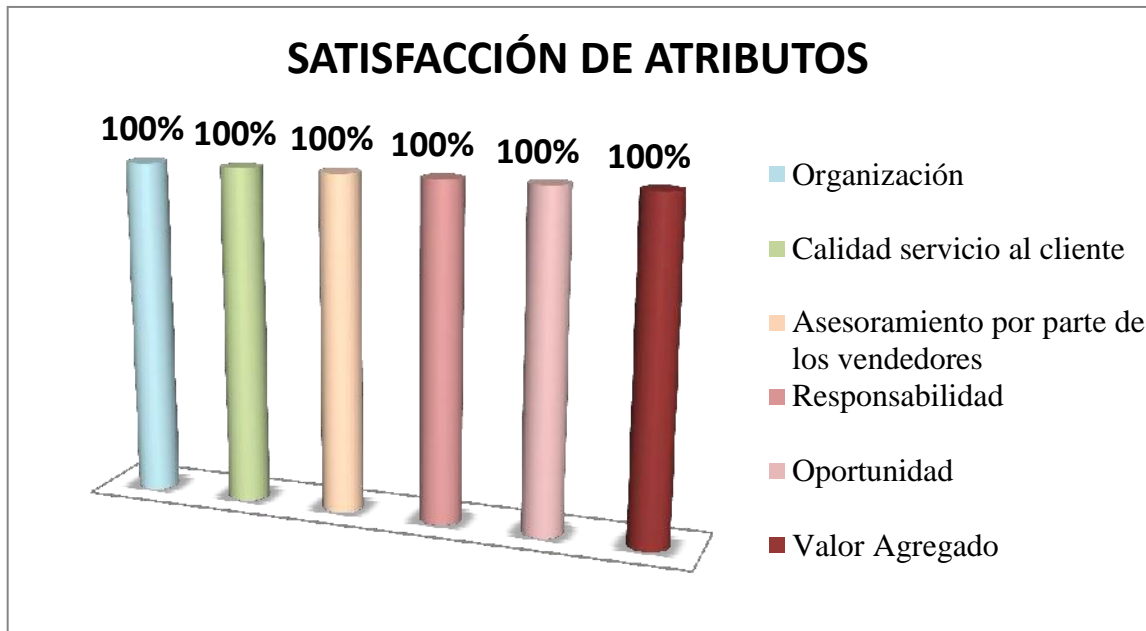
100%	Totalmente satisfactorio;
Entre 75% y 99%	Satisfactorio;
Entre 50% y 74%	Algo satisfactorio; y
Entre 25% y 49%	Nada satisfactorio.

Considerando estos parámetros, se puede establecer que en cuanto a los atributos: *organización, calidad del servicio al cliente, asesoramiento por parte de los vendedores, responsabilidad y oportunidad*, se encuentran en el rango de 50% y 74%, lo que denota que los atributos de la empresa son algo satisfactorios; mientras tanto, en relación al valor

agregado, éste se encuentra en el rango de 25% y 49% lo que indica que este atributo está considerado como nada satisfactorio.

3. Y ahora valore la importancia que tienen para usted esos mismos atributos.

GRÁFICO No. 03
VALORACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LOS ANTRIBUTOS DE LA EMPRESA



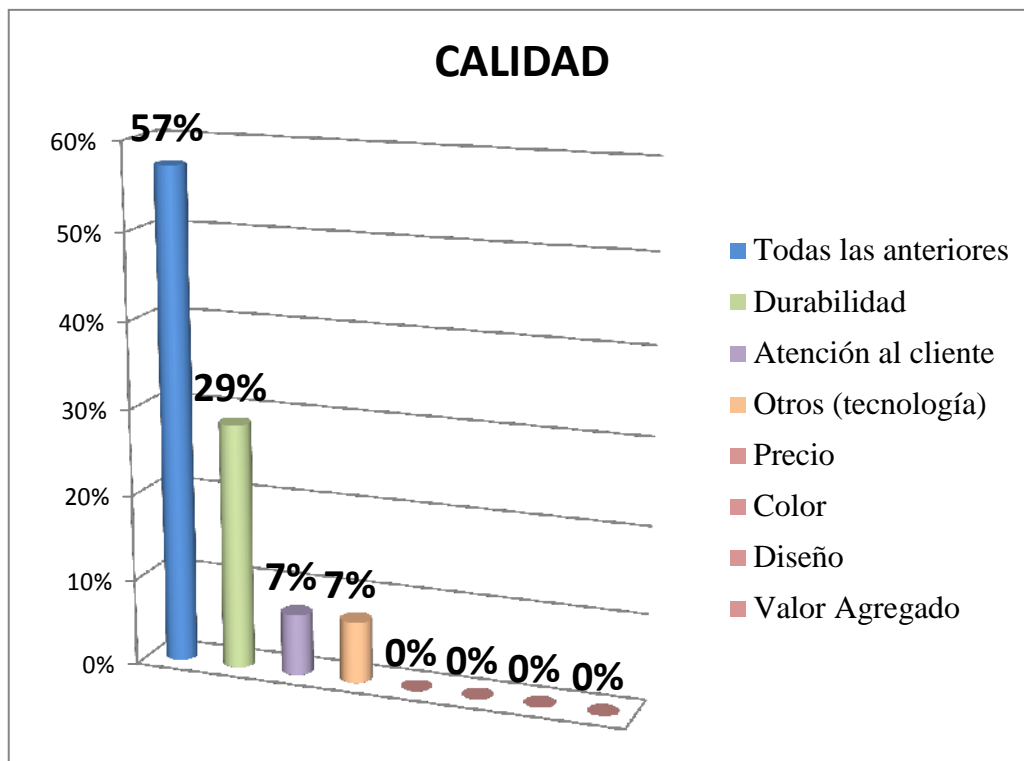
Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En cuanto a la importancia que le dan los clientes a los atributos de la empresa, el 100% considera que todos los atributos son muy importantes y necesarios, resultados que deben ser tomados muy en cuenta por la alta dirección de ANDELAS Cía. Ltda. para prestarles especial cuidado y siempre procurar su mejoramiento .

4. Para usted ¿Qué es calidad?

GRÁFICO No. 04
QUÉ ES CALIDAD PARA LOS CLIENTES



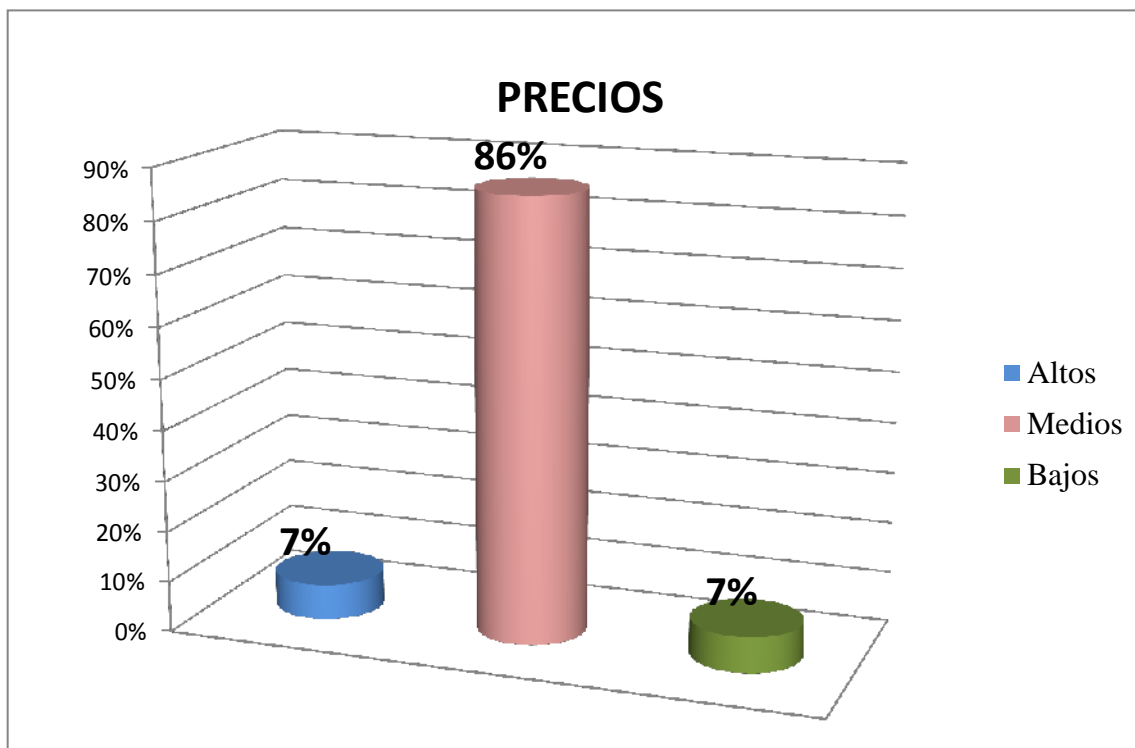
Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En relación a la percepción que los clientes tienen sobre el término CALIDAD, un 57% de los clientes encuestados, consideran que la CALIDAD es la suma de las siguientes características: durabilidad, atención al cliente, tecnología, precio, color, diseño y valor agregado; además un 29% de encuestados identifica que CALIDAD es solo durabilidad de la tela.

5. Los precios de venta de la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., en relación a la calidad son.

GRÁFICO No. 05
LOS PRECIOS DE VENTA EN RELACIÓN A LA CALIDAD



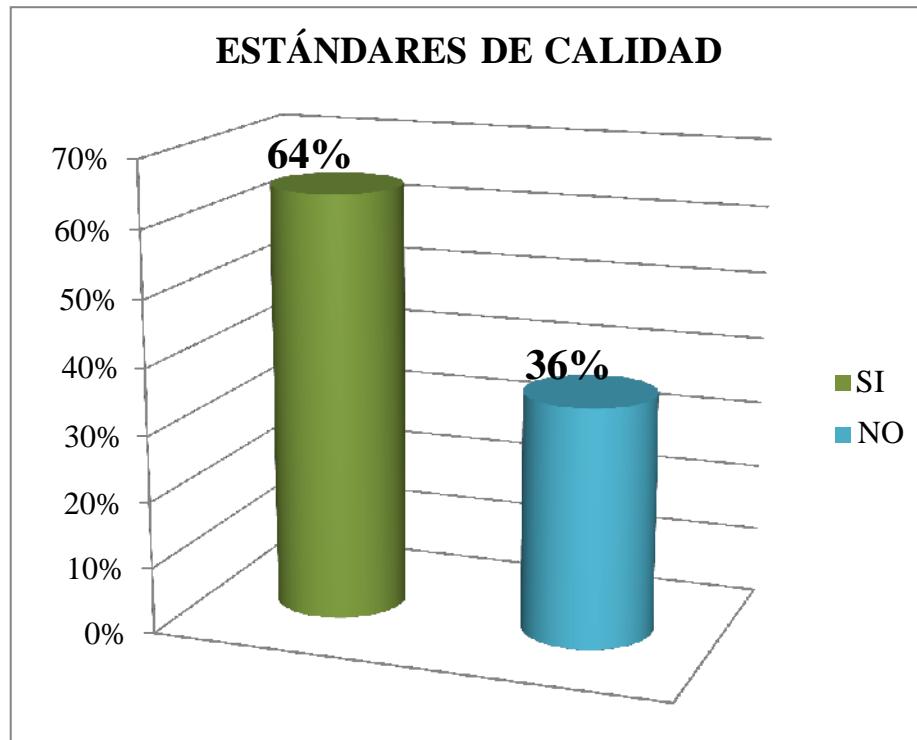
Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En referencia a la relación precio – calidad, un 86% de los clientes consideran que los precios de las telas se encuentran en un rango medio en relación a la calidad, lo que quiere decir que ellos consideran que es justo pagar por lo que reciben, sin embargo un 7% considera que son bajos y un 7% que son altos. Estos últimos porcentajes reflejan la presencia de la competencia y la amenaza que la misma representa.

6. ¿Conoce usted si ANDELAS Cía. Ltda., se rige bajo estándares de calidad?

GRÁFICO No. 06
ESTÁNDARES DE CALIDAD



Fuente: Clientes externos

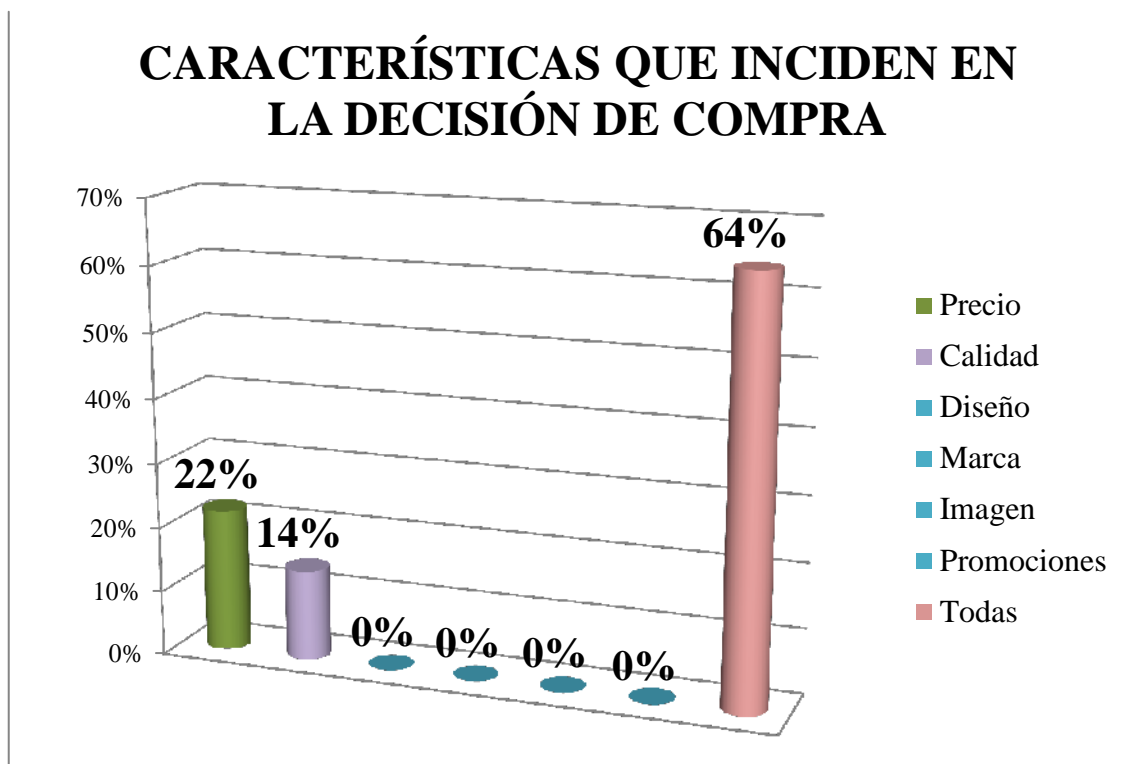
Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En lo referente al conocimiento de los estándares de calidad de la empresa, un 64% de los clientes desconocen si ANDELAS Cía. Ltda., se rige bajo estándares de calidad, esto se convierte en una debilidad, pues el cliente desconoce la calidad del producto que compra, por lo que el grado de satisfacción es menor.

7. ¿Cuál es la característica más importante que usted toma en consideración al momento de comprar?

GRÁFICO No. 07

CARACTERÍSTICAS QUE INCIDEN EN LA DECISIÓN DE COMPRA



Fuente: Clientes externos

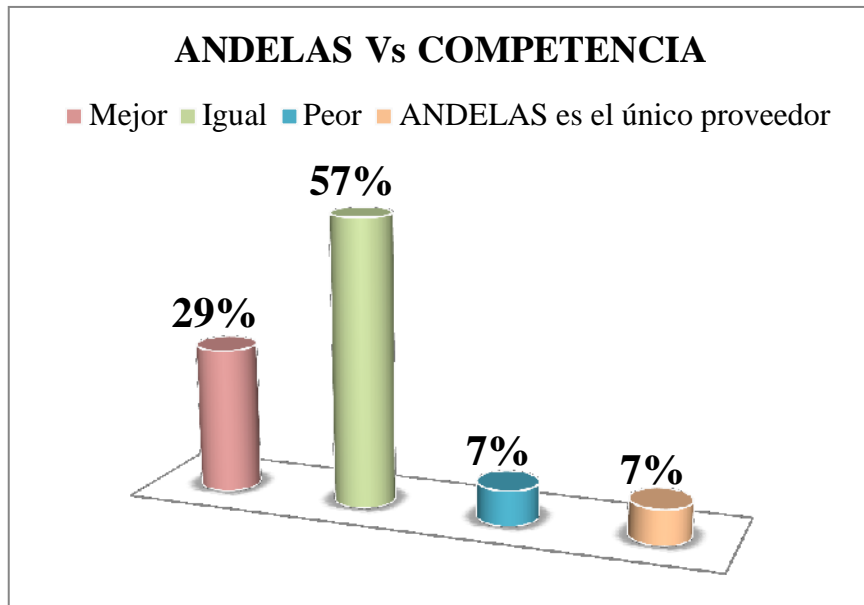
Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En cuanto a las características que inciden en la decisión de compra, un 64% de los clientes indican que todas las características son importantes al momento de adquirir las telas, entre ellas: *precio, calidad, diseño, marca, imagen y promociones*. Resultado que denota la importancia de que los principales de esta empresa cuiden estos aspectos bajo un enfoque de satisfacción al cliente.

8. En comparación con las alternativas ofertadas por la competencia, el producto de ANDELAS Cía. Ltda., es:

GRÁFICO No. 08

COMPARACIÓN DE ATRIBUTOS ENTRE PRODUCTOS DE ANDELAS CON LA COMPETENCIA



Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

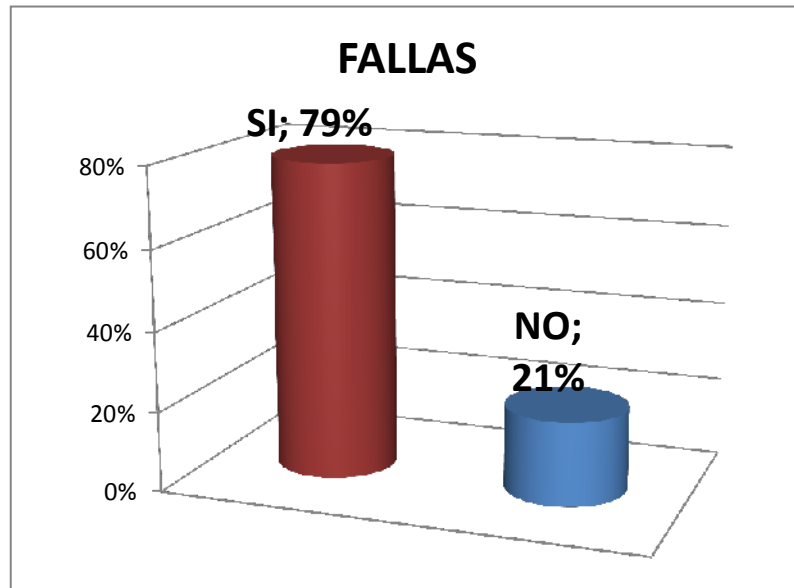
Análisis: Las principales empresas que representan competencia para ANDELAS Cía. Ltda., son: CAPELO, INTELA y RIZZOKNIT.

Al comparar los productos de ANDELAS con la competencia, un 29% de los encuestados considera que los productos de ANDELAS Cía. Ltda., son mejores que los de la competencia, mientras que un 57% señala que los productos de ANDELAS son iguales a los de la competencia, seguido por un 7% que considera que es peor y el restante 7% de clientes señalan que ANDELAS Cía. Ltda., es el único proveedor. Ésto último es una fortaleza que debe aprovechar ANDELAS Cía. Ltda., para conservar esos clientes.

9. Ha recibido productos con fallas de ANDELAS Cía. Ltda.

GRÁFICO No. 09

FALLAS EN LOS PRODUCTOS DE ANDELAS



Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

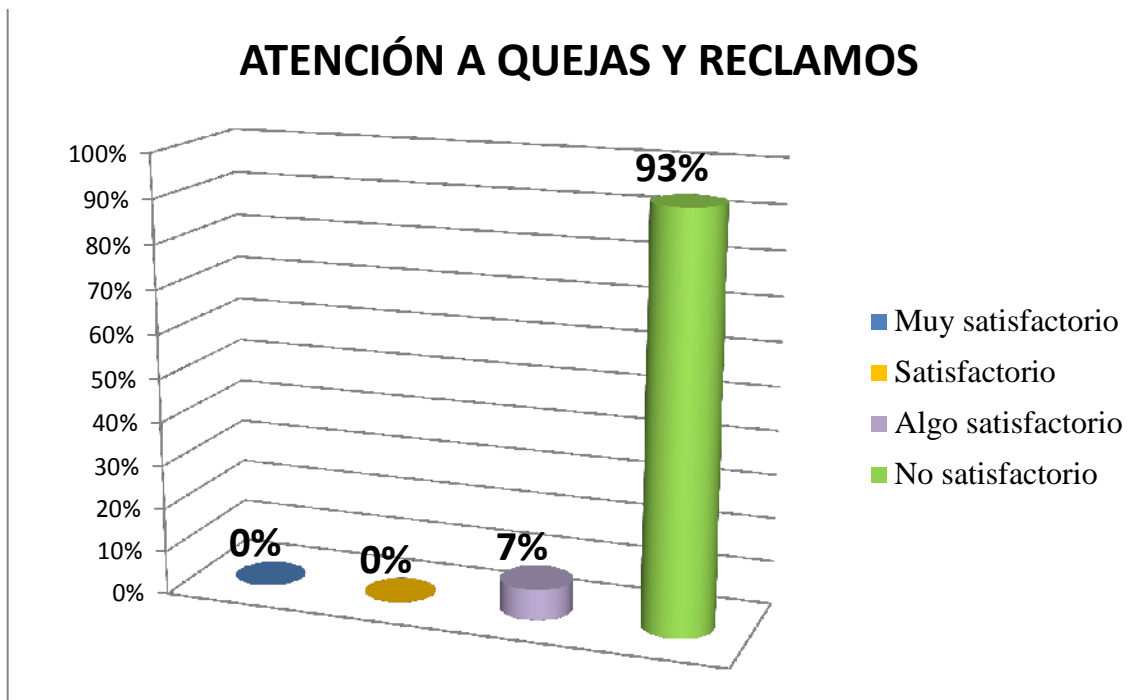
Análisis: Con relación a las fallas, el 79% de los clientes advierte haber recibido productos defectuosos, siendo entre otras las siguientes:

- Manchas, fallas de tejido, variación en tono de colores de la tela y el reeb.
- En la mitad de los rollos se encuentra tela desteñida, perforaciones y rayas.
- Tela quemada y el ancho de la tela no es el mismo, en la mitad del rollo colores diferentes.
- Manchas de aceite en la tela.
- Tela con manchas blancas, de cada 10 rollos de tela 2 llegan con pequeños huecos en el tejido.

10. La atención al cliente en cuanto a quejas y reclamos que usted recibe de ANDELAS Cía. Ltda., es:

GRÁFICO No. 10

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Clientes externos

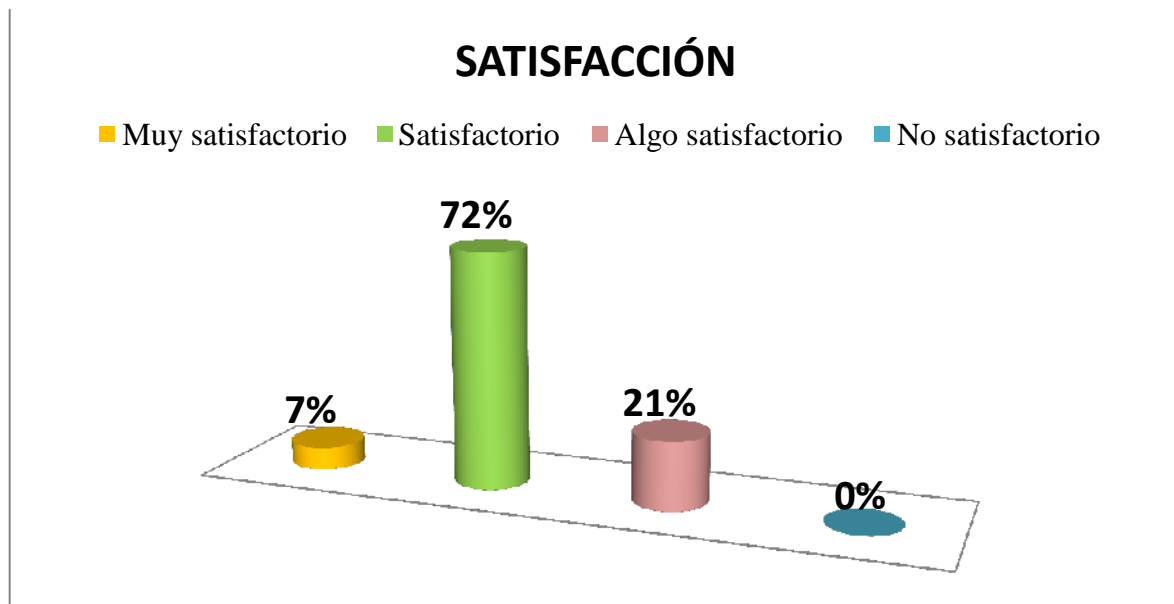
Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En cuanto a la atención de las quejas y reclamos de los clientes, un 93% señala que la atención a sus quejas y reclamos no es satisfactoria, quejas dadas por las fallas en el producto recibido; este es un punto de alerta roja para los directivos, pues los clientes consideran que no tienen respuesta alguna a sus petitorios y que los canales de comunicación no funcionan como es de esperarse.

11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con la Empresa ANDELAS Cía. Ltda.

GRÁFICO No. 11

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Fuente: Clientes externos

Elaborado por: Catherine Álvarez

Análisis: En cuanto al grado de satisfacción general sobre el producto y servicio que ANDELAS Cía. Ltda., ofrece a sus clientes, un 72% de encuestados señala que es satisfactorio, añadiendo como razones: *la satisfacción de las necesidades básicas de los clientes que es la adquisición de telas*, pero cabe resaltar que si la empresa tiene un mejor enfoque de cliente donde cumplan con todos los requisitos que ellos solicitan, el grado de calificación sería muy satisfactorio.

12. ¿Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a la Empresa ANDELAS Cía. Ltda., sobre los productos y el servicio que proporciona?:

En cuanto a las sugerencias detalladas por los clientes están las siguientes:

- Que se cumpla con la totalidad de pedidos.
- Que se reduzcan y se eliminen las fallas en la tela.
- Que se fortalezca el asesoramiento por parte de los vendedores, utilizando cartas de colores y precios.
- Reducir los precios, manteniendo la calidad.
- Profesionalismo por parte de los vendedores.
- Oportunidad y responsabilidad en la entrega de los pedidos.
- Atención eficaz e inmediata a quejas y reclamos por parte de los clientes.
- Puntualidad por parte de los vendedores.
- Extender los plazos de los créditos.
- Realizar seguimiento de clientes.
- Usar tecnología (tecnología uv, dry fit).
- Que los resultados de las encuestas se consideren y se tomen medidas correctivas.
- Que visiten los vendedores a clientes a quienes ya no los visitan y la única comunicación que tienen con la empresa es por medio del bodeguero de ventas.
- Que se venda tela abierta y con un rendimiento de 1,90 x 2,20.
- Que se tenga suficiente abastecimiento de tela negra y plomo claro en temporada de clases.
- Que se mantengan actualizados a los clientes sobre nuevos colores, nuevos productos, y nuevos diseños.
- Que se ponga en práctica el programa Produciendo Mejor con ANDELAS (PMA)
- Que se obtenga la calificación HILANDO DESARROLLO conferida por la Asociación de Industrias Textiles.

4.1.7. Alcance del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

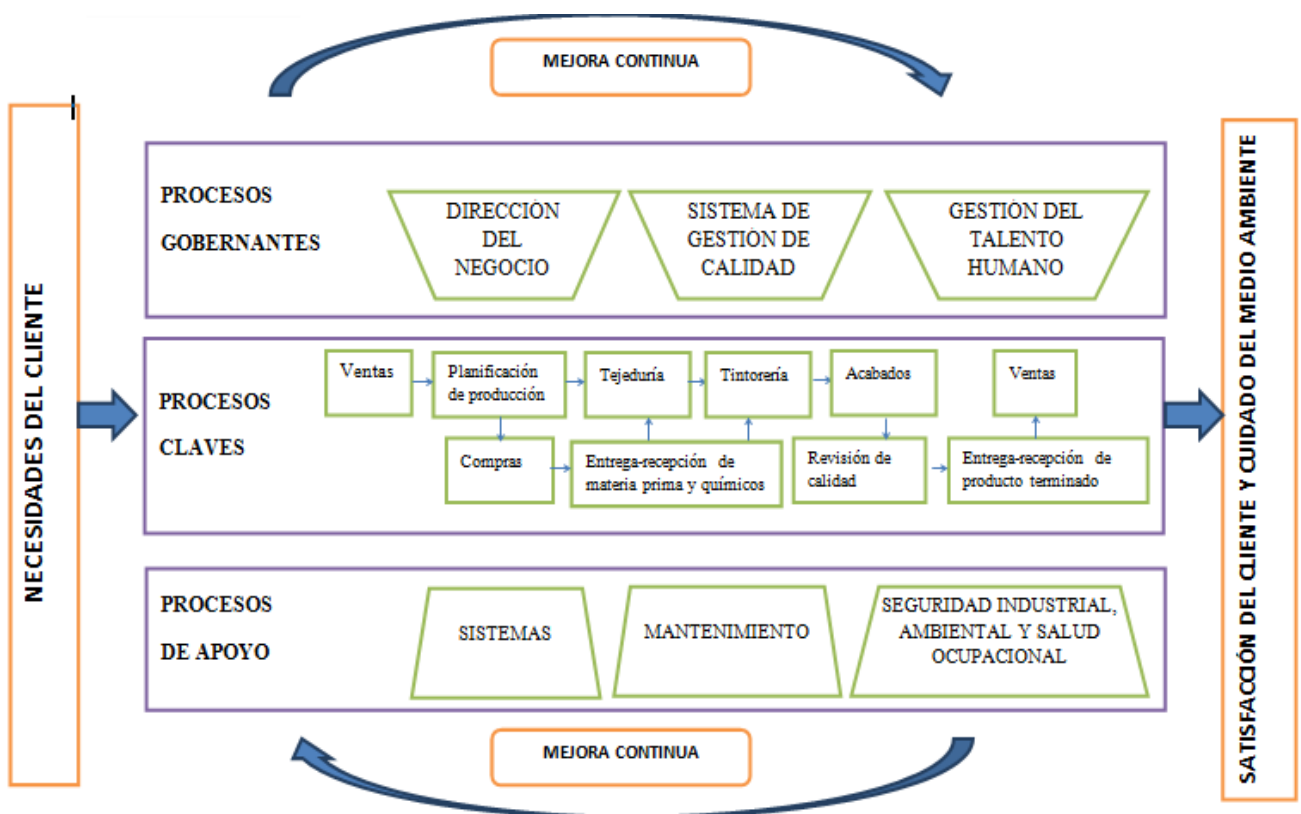
El alcance del diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), comprende todas las actividades de la empresa, a saber: distribución, comercialización, importación y compra-venta de productos elaborados en base de fibras textiles.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2.1. Mapa de Procesos de la Empresa “ANDELAS” ” Cía. Ltda.

FIGURA No. 06

MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA “ANDELAS” CÍA. LTDA.

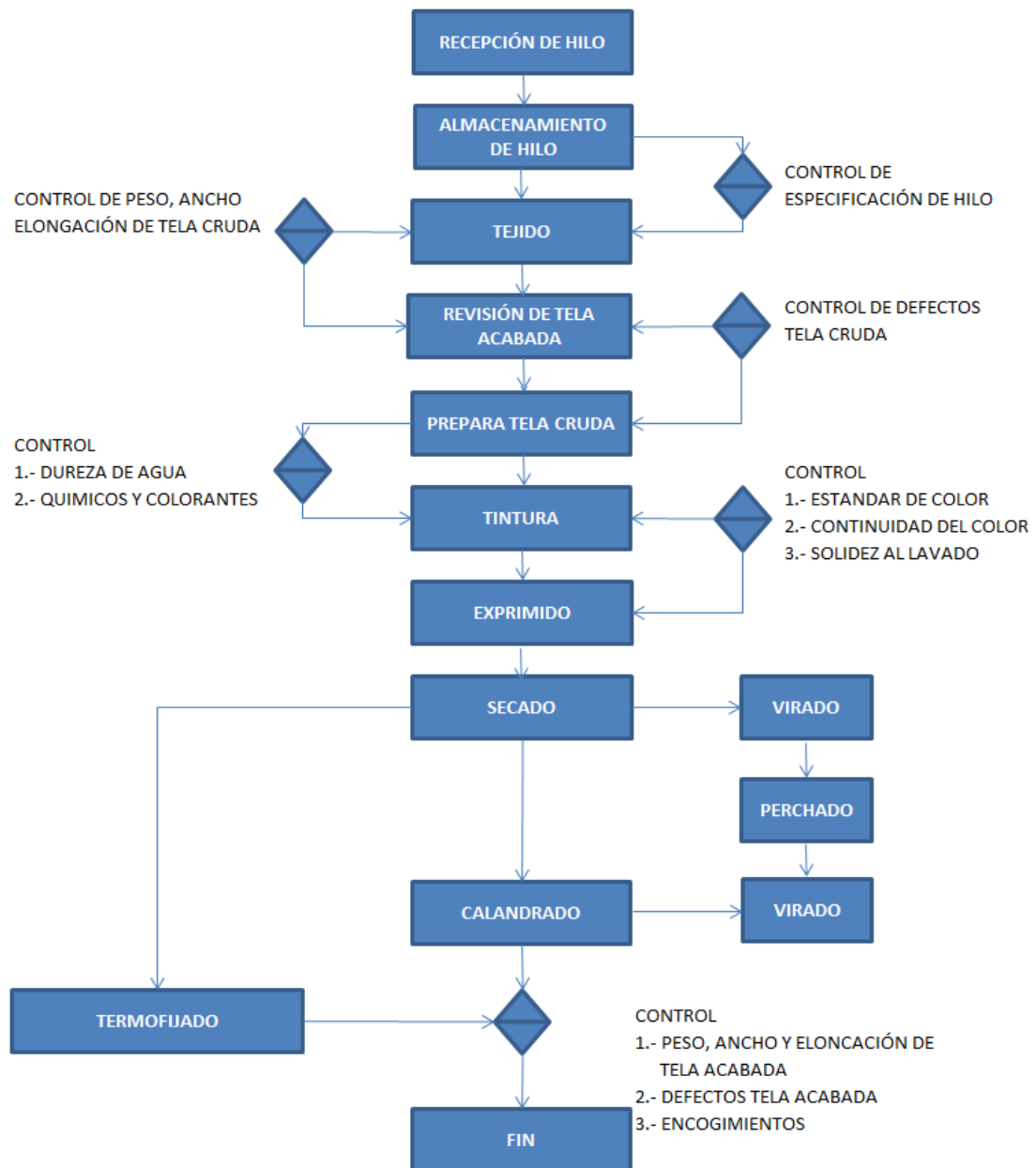


Elaborado por: Catherine Álvarez

4.2.2. Proceso de Producción de la Tela de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.

FIGURA No. 07

FLUJO DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA “ANDELAS” CÍA. LTDA.



Fuente: Dpto. de Operaciones ANDELAS Cía. Ltda.

Elaborado por: Catherine Álvarez

4.3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA EMPRESA

4.3.1. Política de calidad de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.

"En **ANDELAS Cía. Ltda.**, tenemos el compromiso de cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes, efectivizando la responsabilidad social, económica y ambiental, mediante la implementación y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, asegurando así nuestro crecimiento nacional con miras a introducirnos en el mercado internacional.

Esta filosofía debe asumirse en cada uno de los Departamentos de ANDELAS Cía. Ltda., mediante el fiel cumplimiento de los siguientes principios:

- Plena satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo productos que satisfagan e incrementen sus expectativas.
- Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y fabricación de nuestros productos con el fin de una mejora continua.
- Motivar en materia de calidad a todos nuestros colaboradores.
- Cumplir la normativa legal correspondiente.

La Dirección se compromete a divulgar nuestra política a todos los niveles de la organización, clientes, proveedores y terceros que tengan relación con ANDELAS Cía. Ltda., con el compromiso de cumplir con las líneas establecidas."

4.2.1. Objetivos de calidad de la Empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.

- 1. Responsabilidad en la entrega de los productos:** Comprometidos con los requerimientos y programas de nuestros clientes.
- 2. Disminución de devoluciones de clientes:** Cumplir con nuestro papel de empresa confiable y trascendente.
- 3. Disminución de reclamos de clientes internos y externos:** Satisfacer y superar los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

4. **Disminución de desperdicios:** Comprometernos definitivamente con la optimización de la Materia Prima e insumos y la consecuente reducción de desperdicios.
5. **Responsabilidad social, económica y ambiental:** Comprometernos con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Ambato y el país.
6. **Implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad:** Asumir el compromiso de mejorar e incrementar continuamente el liderazgo productivo.

4.3. PLANEAR, CONTROLAR Y MEJORAR LA CALIDAD DE LA EMPRESA.

Plan de acción de los objetivos:

TABLA No. 10
PLAN DE CALIDAD

1. Responsabilidad en la entrega de los productos: Comprometidos con los requerimientos y programas de nuestros clientes.					
Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Evaluar y analizar tiempos del proceso de producción	Jefe de control de calidad	3 meses	Reportes de tiempos proporcionados por jefes de tejeduría, tintorería y acabados. Hoja de ruta	Optimizar los procesos.	Auditorías internas de calidad.
Evaluar la provisión de los recursos necesarios para el proceso de producción.	Gerente de operaciones	3 meses	Registros: <ul style="list-style-type: none"> • Requisición de compra. • Requisición de materiales. 	Determinar el nivel de cumplimiento de la provisión oportuna de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamos del personal. • Revisión del stock de las bodegas.
Evaluar el tiempo de entrega.	Gerente de ventas	3 meses	Registros: Nota de entrega	Determinar el nivel de cumplimiento con los clientes.	Registros: <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias y reclamos
2. Disminución de devoluciones de clientes: Cumplir con nuestro papel de empresa confiable y trascendente.					

Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Evaluar y analizar causas de la devolución del producto.	Gerente de Ventas	2 meses	Formularios	Retroalimentar los procesos, disminuyendo las causas de las fallas en la tela.	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamos de los clientes. • Observación del producto defectuoso.
Evaluar la causa de las fallas en los procesos de producción de la tela.	Gerente de operaciones y Jefe de Control de Calidad.	2 meses	Hoja de ruta.	Realizar acciones correctivas y preventivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación física de tela. • Pruebas químicas en la tela.
3. Disminución de reclamos de clientes internos y externos: Satisfacer y superar los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.					
Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Evaluar y analizar las causas de las quejas y reclamos	Gerente de Ventas	3 meses	Formularios	Optimización de los procesos de producción y venta.	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas de los clientes • Call-center:

de los clientes externos.					encuestas de satisfacción de clientes.
Evaluar y analizar las causas de las quejas y reclamos de los clientes internos	Jefe de Talento Humano	3 meses	Formularios.	Mejorar el ambiente laboral y satisfacer las necesidades de los clientes internos.	<ul style="list-style-type: none"> • Renuncias. • Quejas. • Baja moral del trabajador.
4. Disminución de desperdicios: Comprometernos definitivamente con la optimización de la Materia Prima e insumos y la consecuente reducción de desperdicios.					
Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Evaluar y analizar causas de la presencia de desperdicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Operaciones. • Jefe de Control de Calidad 	2 meses	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de ruta. • Registros 	Retroalimentar los procesos, disminuyendo las causas de los desperdicios.	Registros de desechos y desperdicios.
Análisis de las principales causas de desperdicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de operaciones. • Jefe de Control de 	2 meses	Consultoría de evaluación	Realizar acciones correctivas y preventivas para disminuir la presencia de	Registros de desechos y desperdicios.

	Calidad.			desperdicios	
5. Responsabilidad social, económica y ambiental: Comprometernos con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Ambato y el país.					
Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Implementar la Responsabilidad Social Empresarial según la ISO 26000.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefe de Proyectos 	1 año	Diseño de la Responsabilidad Social Empresarial según ISO 26000.	Fidelización de clientes, mejor imagen empresarial.	Documentos de Responsabilidad Social Empresarial.
Mantener y mejorar el sistema de seguridad industrial, ambiental y salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Responsable de la Seguridad industrial, ambiental y salud ocupacional. 	6 meses	Manuales, procedimientos y registros de Seguridad industrial, ambiental y salud ocupacional.	Cumplimiento de normativa legal vigente y garantizar la seguridad y cuidado de todos los clientes internos y del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Observación directa del personal. • Identificadores de seguridad industrial.
Implementar acciones de remediación de las aguas residuales de los procesos de	Gerente de Operaciones	1 año	<ul style="list-style-type: none"> • Planta de tratamiento de aguas residuales. • Consultorías de tratamiento del 	Asegurar el respeto del medio ambiente, disminuyendola contaminación	Documentos necesarios.

producción de la tela			agua.		
Innovar productos ecológicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyectos • Gerente de Operaciones 	3 años	Estudios y planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Fabricación de telas antibacteriales. • Fabricación de telas a base de reciclaje de botellas de plástico. 	Documentos necesarios.
6. Implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad: Asumir el compromiso de mejorar e incrementar continuamente el liderazgo productivo.					
Actividad	Responsable	Plazo	Recursos	Resultados	Forma de evaluar
Diseño del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Responsable de la Dirección 	6 meses	Documentos	Diseño del sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008	Documentos
Implementación del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Responsable de la Dirección 	1 año	Diseño del SGC	Mejoramiento de los procesos de toda la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Procedimientos, • Registros.
Mejora continua del sistema de gestión de	Gerente	Permanente	Sistema de gestión de calidad.	Superar las expectativas y	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad.

calidad.				necesidades de todos los clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos.• Registros.
----------	--	--	--	------------------------------------	--

Elaborado por: Catherine Álvarez.

4.4. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

4.4.1. Elaboración del Manual de Calidad

Se ha diseñado un Manual de Calidad donde se describe la forma como ANDELAS Cía. Ltda., ha estructurado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, considerado de vital importancia para mantener y mejorar la calidad y tener clientes internos y externos no solo satisfechos sino leales, con estándares de economía y ecología.

4.4.1.1. Usuarios del Manual de la Calidad

- El gerente.
- El personal de la organización.
- Los auditores, tanto internos como externos.

Los usuarios del Manual de Calidad se encuentran identificados en la lista de distribución adjunta al manual.

4.4.2. Elaboración de Procedimientos

El sistema de gestión de la calidad de ANDELAS Cía. Ltda., está basado en lo que se denominan **procedimientos documentados**, algunos de ellos de desarrollo obligado por la norma y otros que se desarrollaron a criterio de la organización.

ANDELAS Cía. Ltda., cuenta con los procedimientos mínimos exigidos por la norma, que son:

1. Procedimiento para el control de los documentos 4.2.3.
2. Procedimiento para el control de los registros de calidad. 4.2.4.
3. Procedimiento de planificación y realización de auditorías. 8.2.2.
4. Procedimiento de control de productos no conformes. 8.3.
5. Procedimiento de acciones correctivas. 8.5.2.
6. Procedimiento de acciones preventivas. 8.5.3.

4.4.3. Elaboración de Registros

El sistema de gestión de la calidad de ANDELAS Cía. Ltda., está también basado en lo que se denominan **registros** de calidad, que sirven para realizar los estudios pertinentes y establecer las bases de actuación para futuras mejoras.

ANDELAS Cía. Ltda., a más de los registros que se desarrollaron a criterio de la organización, cuenta con los registros mínimos exigidos por la norma que son:

1. Revisión del sistema por la dirección. 5.6.1.
2. Registros sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal. 6.2.2. (e)
3. Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. 7.1. (d)
4. Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma. 7.2.2.
5. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. 7.3.2.
6. Resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.4
7. Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.5.
8. Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.6.
9. Registros de la revisión de los cambios en el diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria. 7.3.7.
10. Resultados de las evaluaciones de proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. 7.4.1.
11. Los requeridos por la organización, para demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores. 7.5.2. (d)
12. Identificación única del producto (cuando la trazabilidad sea un requisito). 7.5.3.

13. Registros de la pérdida, deterioro o tratamiento inadecuado de los bienes que son propiedad del cliente. 7.5.4
14. La base empleada para la calibración o la verificación de equipos de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales. 7.6. (a)
15. Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos. 7.6.
16. Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición. 7.6.
17. Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento. 8.2.2.
18. Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto. 8.2.4.
19. Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas. 8.3.
20. Resultados de las acciones correctivas. 8.5.2.
21. Resultados de las acciones preventivas. 8.5.3.

4.4.4. Elaboración de Otros Documentos

ANDELAS Cía. Ltda., también ha determinado la necesidad de elaborar otros documentos, necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad funcione correctamente.

Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ANDELAS Cía. Ltda., se presentan en los anexos correspondientes que se adjunta a la presente investigación.

4.5. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis del presente proyecto menciona: “La implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001: 2008 en la Empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, mejorará la gestión de la empresa.”

A pesar de que inicialmente se planteó una hipótesis, es necesario identificar que la naturaleza del tema de la presente investigación no es susceptible de comprobación, pues los resultados se podrán considerar siempre y cuando el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001: 2008, se implemente en su totalidad y en la primera

revisión del sistema, se podrá evaluar la eficacia y medir la mejora en la gestión de la empresa.

Sin embargo se puede defender la idea de que la implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001: 2008, mejorará la gestión de la empresa, contrastando con las experiencias y los resultados positivos de empresas que ya han implantado Sistemas de Gestión de Calidad y han tenido éxito, pues éstas se pueden tomar como referencia y modelo a seguir de que un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta eficaz cuando existe el compromiso de todos los integrantes de la empresa.

Experiencia referencial de la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Textil Single Jersey Ecuatoriano C.A.

Entrevista realizada a: Ex-asistente del aseguramiento de la calidad de SJ C.A.

1. Experiencia.

Seis años formé parte una de las mejores industrias textiles a nivel nacional, a partir del segundo año conformé el grupo que estaba encargado de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, una tarea difícil que duró un año, el principal limitante fue la reacción al cambio del personal operativo. Mucha gente que no se acostumbró al cambio, tuvieron que salir de la empresa, posterior a la implementación fui designado asistente del aseguramiento de la calidad y auditor líder del Sistema de Gestión de Calidad, trabajando conjuntamente con el Responsable del Sistema.

A raíz de que la empresa ya trabajaba con un Sistema de Gestión de Calidad, el mejoramiento en los procesos se hizo evidente, el nivel operativo y administrativo fue cada vez más organizado, permitiendo que las salidas de cada uno de los procesos se conviertan en entradas de calidad para los siguientes procesos y con la ayuda de los procedimientos, registros, instrucciones y demás documentos, los resultados fueron cada vez más satisfactorios.

El control de liberación de producto fue un proceso clave para evitar que el producto defectuoso llegue a manos de los clientes, tomando en consideración tres opciones: tela de

primera, cuando cumplía todos los requisitos establecidos; tela bajo concesión, cuando ésta no cumplía con todos los requerimientos; y, la última opción era la no liberación del producto, dándole un nuevo proceso, hasta que cumpla con los requisitos establecidos. Otro beneficio latente fue la cultura de calidad que adoptó la empresa, ya que muchas empresas no cuentan con esta cultura a nivel de país y ésta permitió mejorar la imagen empresarial, como también satisfacer las necesidades de los clientes internos, pues gracias al Sistema de Gestión de Calidad y a las capacitaciones permanentes, éstos se sentían más involucrados con la empresa. El seguimiento al SGC fue un pilar fundamental para el éxito, pues permitió detectar oportunidades de mejora por medio de revisiones de la dirección y las auditorías internas y externas que se realizaban cada 6 meses, resultados que permitieron mantenerse en un círculo de mejoramiento continuo y elaboración de nuevos objetivos que permitieron el crecimiento de la empresa. Además del mejoramiento de los procesos, el nivel de producción incrementó de 130 a 200 toneladas en el período de un año desde que se implementó el SGC, consecuentemente se incrementó el nivel de calidad del producto y el nivel de ventas, lo que representó grandes ingresos económicos para la empresa, ubicándola así, según la revista ECOS DE ORO, como una de las mejores empresas textiles del Ecuador, al ser ubicada en el noveno lugar, después de un año se ubicó en el tercer lugar y un año más tarde subió al segundo lugar.

La certificación ISO ayudó a ganar nombre dentro del mercado textil por la calidad del producto, pero es bien cierto que la ISO no garantiza la calidad del producto, pero si la empresa se ajusta en todos los parámetros de las necesidades y enfoque de sus clientes, el resultado será el *éxito*.

La clave del éxito del Sistema de Gestión de Calidad es, que éste no se vuelva burocrático y tener siempre presente que el SGC no es un gasto si no una inversión y es recomendable su implementación en cualquier empresa.

2. Beneficios de la Implantación Del Sistema De Gestión De La Calidad en Single Jersey Ecuatoriano C.A.

- Asegurar el proceso, para que el producto cumpla con las características requeridas.
- Dar pautas de control hacia los proveedores, para tener materias primas e insumos de calidad.

- Un mejor tiempo de respuesta al cliente.
- Superar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Tener todos los procesos tanto operativos como los del sistema controlados.
- Ganar prestigio empresarial ante el mercado nacional e internacional.
- Mejoramiento continuo.

La entrevista detallada anteriormente se la encuentra en los anexos del presente trabajo investigativo para evidenciar que la información expuesta es verídica.

También se considera como punto de referencia a empresas textiles que trabajan con Sistemas de gestión de Calidad y han logrado posicionarse como empresas de éxito:

- Textil San Pedro – EC. Vía Sangolquí <http://www.textilsanpedro.com/>
- Single Jersey Ecuatoriano C.A. -Quito <http://www.sjjersey.com/jerseyf/>
- Galia Textil- México <http://www.galiatextil.com/objetivos.php>
- Texlimca, S.A. - Valencia <http://texlimca.com/calidad.html>

CONCLUSIONES

1. La Empresa ANDELAS Cía. Ltda., es una empresa textil dedicada a la producción y comercialización de fibras textiles, siempre se ha manejado bajo una administración tradicional vertical, y los clientes internos (empleados) no se sienten involucrados con la empresa, por lo cual se han presentado una serie de problemas que no le ha permitido surgir en proporción de lo que la empresa puede dar.
2. La calidad, más que una característica de un producto o de un servicio, es la satisfacción que llegan a tener, primero, los clientes internos, pues clientes internos satisfechos realizan un proceso eficiente que permite entregar un producto que satisface las necesidades y requerimientos de los clientes externos, siempre manteniendo el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social.
3. Un sistema es un todo, un conjunto de partes que trabajan vinculadas unas a otras, y si una parte falla, todo el sistema falla, he ahí la clave de las empresas que trabajan bajo sistemas de calidad, todos los responsables de los procesos son pilares fundamentales que se sienten involucrados con los objetivos de la empresa y permiten que los resultados sean eficientes y efectivos.
4. Un sistema de gestión de la calidad, es un conjunto de procesos, procedimientos y actividades respectivamente documentados, que son vinculados entre sí para tener salidas de calidad.
5. La norma ISO 9001:2008, proporciona el marco referencial acerca de los requisitos que un sistema de gestión de la calidad **debe** tener y si el mismo es gestionado eficientemente podrá tener salidas de calidad.
6. El enfoque de cliente es un punto esencial, pues los clientes son la razón de ser de una empresa y si se sabe cuáles son sus necesidades se logra llegar al cliente y la empresa gana un mejor posicionamiento en el mercado.

7. Cuando los integrantes de una empresa conocen los horizontes a dónde se quiere llegar, asumen el compromiso con el cumplimiento de los mismos y los hacen realizables en el tiempo.
8. La mejora continua, es la capacidad para aprovechar las oportunidades y eliminar las no conformidades, esto siempre se logra si los procesos son identificados, controlados y analizados, pues solo así se sabe que se va a mejorar.
9. Si un sistema de gestión de la calidad es implementado y cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se procede a solicitar una auditoría y analizar si la empresa está lista para obtener la Certificación ISO.
10. Si una empresa cuenta con una Certificación ISO, se le abren muchas puertas al éxito. Por lo tanto, se concluye finalmente que un sistema de gestión de calidad no es un gasto, sino una inversión.

RECOMENDACIONES

1. La Empresa ANDELAS Cía. Ltda., es una empresa textil dedicada a la producción y comercialización de fibras textiles, que tiene la capacidad de ofertar mucho más de lo que lo hace actualmente, por lo cual se le recomienda apoyarse en herramientas de gestión, particularmente la implementación del presente diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001: 2008 que le va a permitir mejorar la gestión de la empresa, surgir y ganar posicionamiento en el mercado nacional e internacional.
2. Identificar a la calidad, más que un objetivo financiero, como una cultura de vida que comience por satisfacer a los clientes internos (empleados) de la empresa y así asegurar intrínsecamente que los productos sean de calidad. La calidad comienza desde adentro, y ésta es la carta de presentación de una empresa. Además se recomienda poner en marcha el plan de acción de los objetivos de calidad detallado en la presente tesis.
3. Considerar a la empresa como un sistema que trabaja con sinergia y que todos los clientes internos (empleados) son tan importantes como el gerente general o el conserje.
4. Implementar el presente diseño del sistema de gestión de calidad y difundir el mapa y el manual de procesos donde se identifica la interacción de los procesos, procedimientos y actividades.
5. Cumplir el compromiso de la dirección para que la implantación del presente diseño del sistema de gestión de calidad mejore la gestión de la empresa.
6. Anteponer ante todo las necesidades de los clientes internos y externos y lograr satisfacerlas con una respuesta inmediata, además se recomienda aplicar el plan de las 5 “S”, adjunto a la presente investigación, a fin de proporcionar condiciones óptimas a los clientes.

7. Actualizar y comunicar la misión, visión, política y objetivos de calidad y concienciar la importancia que cada responsable de los procesos tiene en el cumplimiento de los mismos.
8. Realizar un seguimiento y análisis del sistema de gestión de calidad en un período máximo de seis meses luego de su implementación, para identificar no conformidades que se conviertan en oportunidades de mejora.
9. Cuando la empresa, posteriormente a la implementación del sistema de gestión de la calidad, ha identificado que cumple todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se le recomienda solicitar una auditoría a SGCEC del *Ecuador S.A* para que realicen una verificación externa del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO y que emitan un certificado de cumplimiento, con el aval de organismos internacionales de acreditación.
10. Gestionar la exportación de los productos de la empresa, utilizando como valor agregado la certificación ISO 9001.

BIBLIOGRAFÍA

- Organización Internacional de Estandarización (2008), *“Norma Internacional ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos”*, 4ª ed., Ginebra: ISO.
- Organización Internacional de Estandarización (2005), *“Norma Internacional ISO 9000:2005: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario”*, Ginebra: ISO.
- MORENO, M., et., al.(2001); *“Gestión de la Calidad y diseño de las Organizaciones: Teoría y estudio de casos”*, Valencia: Universidad de Valencia.
- CAMISÓN, C., et., al. (2007); *“Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelo y sistemas”*, Madrid: Pearson Educación S.A.
- Centro de Comercio Internacional (1993); *“Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000: directrices para las empresas de países en desarrollo”*, Ginebra: Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT.
- LÓPEZ Paloma (2008); *“Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2008”*, Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- PUBLICACIONES VÉRTICE S.L (2010); *“Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008)”*, Málaga: Editorial Vértice.
- TORRES, Rómulo (2012); *“Tesis de grado: Diseño de un sistema de gestión de la Calidad para la empresa Corporación Mundo Grafic, de la ciudad de Quito, bajo los estándares ISO 9001:2008”*; Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.

INTERNET

- Organización Internacional de Estandarización, recuperado en marzo de 2014, disponible en:
www.iso.ch

- Servicios de Asesoría y Capacitación Empresarial SAYCE, “*Introducción a la ISO 9000 y los Sistemas de Gestión de Calidad*” recuperado en marzo de 2014, disponible en:
<http://www.sayce.com.mx/index.php?id=24>

- Neave, Henry R, “*Deming's 14 Points for Management: Framework for Success, Journal of the Royal Statistical Society. Series D (The Statistician)*”, Vol. 36, No. 5, Published by: Blackwell Publishing for the Royal Statistical SocietyStable, recuperado en marzo de 2014, disponible en:
<http://www.jstor.org/stable/2348667>

- O'Reilly Crespo, Giraldo, “*Definiciones de Calidad. Evolución histórica y actualidad*”, 16 de marzo de 2010, recuperado de Gestiópolis en marzo de 2014, disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm>

ANEXO No. 1

Lista de distribución del SGC.


LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESPONSABILIDAD	NOMBRE	CÓDIGO
Gerente General	Ing. Carlos Andrade.	SGC 001
Gerente de Operaciones	Ing. Ricardo Andrade.	SGC 002
Analista Administrativa-Financiera.	Econ. Catalina Álvarez.	SGC 003
Jefe de Proyectos	Ing. Esteban Andrade.	SGC 004
Jefe de Talento Humano	Ing. Verónica Mosquera.	SGC 005
Jefe de Control de Calidad	Ing. Oscar Canchig.	SGC 006
Encargado de la Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Cuidado Ambiental.	Ing. Edison Morales.	SGC 007

ANEXO No. 2

Manual de

Calidad

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad Edición 1	Página 1 de 35


MANUAL

DE

CALIDAD

ANDELAS
Cia. Ltda.


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 2 de 35
		Edición 1	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

RESPONSABILIDAD	NOMBRE	CÓDIGO
Gerente General	Ing. Carlos Andrade.	MC 01
Gerente de Operaciones	Ing. Ricardo Andrade.	MC 02
Analista Administrativa- Financiera.	Econ. Catalina Álvarez.	MC 03
Jefe de Proyectos	Ing. Esteban Andrade.	MC 04
Jefe de Talento Humano	Ing. Verónica Mosquera.	MC 05
Jefe de Control de Calidad	Ing. Oscar Canchig.	MC 06
Encargado de la Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Cuidado Ambiental.	Ing. Edison Morales.	MC 07


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 3 de 35
		Edición 1	

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
0		Edición del documento	Todas


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 4 de 35
		Edición 1	

ÍNDICE


1.1.	INTRODUCCIÓN	7
1.1.1.	Objeto	7
1.1.2.	Historia de la Organización	7
1.2.	ALCANCE Y EXCLUSIONES	8
1.2.1.	Alcance	8
1.2.2.	Exclusiones	8
1.3.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
1.3.1.	Requisitos Generales	9
1.3.2.	Requisitos de la Documentación	10
1.3.2.1.	Generalidades	10
1.3.2.2.	Manual de Calidad	10
1.3.2.3.	Control de los Documentos	12
1.3.2.4.	Control de los Registros	13
1.4.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	14
1.4.1.	Compromiso de la Dirección	14
1.4.2.	Enfoque al cliente	14
1.4.3.	Política de Calidad	15
1.4.4.	Planificación	16
1.4.4.1.	Objetivos de Calidad	16
1.4.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	17
1.4.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	18
1.4.5.1.	Responsabilidad y autoridad	18
1.4.5.2.	Representante de la dirección	18
1.4.5.3.	Comunicación interna	18
1.4.6.	Revisión por la dirección	19
1.4.6.1.	Generalidades	19

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 5 de 35
		Edición 1	

1.5.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	20
1.5.1.	Provisión de recursos	20
1.5.2.	Recursos Humanos	20
1.5.2.1.	Generalidades	20
1.5.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia.....	20
1.5.2.3.	Infraestructura	21
1.5.2.4.	Ambiente de Trabajo.....	21
1.6.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	22
1.6.1.	Planificación de la realización del producto.....	22
1.6.2.	Procesos relacionados con el cliente	23
1.6.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	23
1.6.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	23
1.6.2.3.	Comunicación con el cliente	23
1.6.3.	Diseño y desarrollo.....	24
1.6.4.	Compras	25
1.6.4.1.	Proceso de compras	25
1.6.4.2.	Verificación de los productos comprados	25
1.6.5.	Producción y prestación del servicio.....	25
1.6.5.1.	Control de la producción y la prestación del servicio	25
1.6.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	26
1.6.5.3.	Preservación del producto	26
1.6.6.	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	26
1.7.	MEDICIÓN Y ANÁLISIS Y MEJORA.....	26
1.7.1.	Generalidades.....	26
1.7.2.	Mejora	28
1.7.2.1.	Mejora continua.....	28
1.7.2.2.	Acciones correctivas y preventivas	28
1.8.	GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD, ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y EMISIÓN	29


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 6 de 35
		Edición 1	

1.9. REFERENCIAS 29

ANEXOS..... 30

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 7 de 35
		Edición 1	

1.1. INTRODUCCIÓN

1.1.1. Objeto

Este documento tiene por objeto describir la forma en que la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha estructurado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, considerado de vital importancia para mantener y mejorar la calidad de todos sus procesos y tener clientes internos y externos no solo satisfechos sino leales, con estándares de economía y ecología.


1.1.2. Historia de la Organización

En el centro del Ecuador, Ambato, ciudad cosmopolita, hace más de 53 años, se emprendió un proyecto innovador basado en el *tejido de punto*, un ideal de calidad, con actitud comprometida a satisfacer las necesidades de clientes, proveedores y la comunidad.

Veinte años han pasado desde que ANDELAS Cía. Ltda., fue constituida legalmente, la constancia y trabajo de todos nuestros los integrantes han permitido consolidar así una marca, una fábrica que emplea talento humano idóneo y un alto nivel de tecnología, que crece según las exigencias del mercado y trabaja con responsabilidad económica, social y ambiental.

El activo esencial de ANDELAS Cía. Ltda., es el talento humano, un equipo de profesionales comprometidos con el cumplimiento de la filosofía, quienes permiten garantizar la calidad de los productos y servicios y contribuyen al mejoramiento continuo del sistema de gestión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 8 de 35
		Edición 1	

MISIÓN

“Superar las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante la fabricación y distribución de telas de calidad, con responsabilidad social, económica y ambiental.”

VISIÓN

“Mantener y acrecentar el liderazgo textil competitivo, superando la satisfacción de nuestros clientes, para ampliar y garantizar el mercado nacional e incursionar en el mercado internacional.”

1.2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

1.2.1. Alcance


El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., comprende todas las actividades de la empresa:

“DISTRIBUCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, IMPORTACIÓN Y COMPRA-VENTA DE PRODUCTOS ELABORADOS EN BASE DE FIBRAS TEXTILES”

1.2.2. Exclusiones

Una vez analizados los procesos de distribución, comercialización, importación y compra-venta de productos elaborados en base de fibras textiles, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha decidido excluir de su sistema de gestión el apartado **7.5.4 Propiedad del cliente**, al comprobar que en la empresa no tiene bienes del cliente de ninguna naturaleza.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 9 de 35
		Edición 1	

1.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.1. Requisitos Generales

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha diseñado un sistema de gestión de calidad con el objetivo de proporcionar productos que satisfacen los requisitos de los clientes, y está inmerso en un proceso de mejora continua de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.


A lo largo del diseño del sistema de gestión, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha identificado y establecido:

- Los procesos y su aplicación en la empresa, así con la secuencia e interacción entre los mismos.
- Los criterios y métodos necesarios para el control de estos procesos.
- El compromiso de la dirección para la provisión oportuna de los recursos necesarios para llevar a cabo estos controles.
- Las sistemáticas oportunas de seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Las acciones necesarias para que los procesos alcance los resultados planificados y, además, mejoren continuamente.

La identificación de los procesos así como la interacción entre los mismos puede verse en el **MAPA DE PROCESOS (DD-MP 001)**, el mismo que acompaña a este manual.

La planificación, control y el seguimiento de los procesos, se describen en los procedimientos documentados a los que se hacen referencia a lo largo de este documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 10 de 35
		Edición 1	

1.3.2. Requisitos de la Documentación

1.3.2.1. Generalidades

Acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la documentación del Sistema de gestión de la calidad está compuesto por:

- Política de calidad y objetivos de calidad documentados.
- El presente manual de calidad.
- Los procedimientos documentados y registros exigidos por la norma ISO 9001:2008 más todos aquellos que la empresa ha considerado necesario elaborar para una correcta gestión de los procesos correspondientes.

La gestión de estos documentos se describe en los apartados 4.2.3 y 4.2.4.


1.3.2.2. Manual de Calidad

Siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, el manual de calidad incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, así como las exclusiones y la justificación de las mismas (ver 1.2).

Este manual hace referencia explícita a los procedimientos documentados que se han elaborado como apoyo al diseño del sistema de gestión. Dichos procedimientos se referencian en cada uno de los apartados correspondientes, si bien a continuación se muestra una tabla que los resume:


CÓDIGO	TÍTULO	PROCESO
PG- 1.14	PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	VENTAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 11 de 35
		Edición 1	

PG-4.2.3	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
PG-4.2.4	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
PG-5.6	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA
PG-6.1	PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA
PG-6.2.2.1	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN TALENTO HUMANO
PG-6.2.2.2	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN TALENTO HUMANO
PG-6.2.2.3	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN TALENTO HUMANO
PG-8.2.2	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 12 de 35
		Edición 1	

	AUDITORÍAS	
PG-8.3	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS
PG-8.5	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS

1.3.2.3. Control de los Documentos

Todos los documentos que se manejan en la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., son controlados para asegurar que están siempre disponibles de la forma idónea para su uso.


Se han establecido controles relacionados con:

- La revisión y aprobación de los documentos antes de su uso.
- La revisión y actualización de los documentos.
- La identificación de los cambios y el control de las distintas versiones de los documentos, así como el control de documentos obsoletos.
- La disponibilidad de los documentos donde sea apropiado y en óptimas condiciones de uso.
- La difusión/distribución de los documentos, incluidos los de origen externo.

Estos controles se describen en el procedimiento documentado **PG 4.2.3 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

Los documentos sujetos a estos controles son:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 13 de 35
		Edición 1	

- Documentos específicos del sistema de gestión de calidad (manual, procedimientos, instrucciones técnicas, formatos, entre otros).
- Documentación específica de los procesos (manual de procesos, políticas, reglamentos).
- Documentación de origen externo (catálogo de proveedores).

1.3.2.4. Control de los Registros


Los registros son un tipo especial de documento que proporciona evidencia del desarrollo de una actividad o del cumplimiento de un requisito.

En el caso de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., se identifican los siguientes tipos de registros:

- Registros del sistema de gestión de calidad: dan cumplimiento a requisitos directamente relacionados con la implementación del sistema (por ejemplo: informes de auditoría, registros de no conformidades).
- Registros operativos: se utilizan en el desarrollo de los procesos clave (por ejemplo: trazabilidad del producto).
- Registros internos: no directamente relacionados con el sistema de gestión de calidad (ejemplo facturas, contratos).
- Registros de origen externo (facturas de proveedores).

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha establecido medidas para asegurar que todos los registros se identifican inequívocamente y se conservan de forma adecuada durante un tiempo apropiado en cada caso, como se encuentran detallados en **CC 4.2.6 CUADRO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 14 de 35
		Edición 1	

El procedimiento documentado **PG 4.2.4 PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**, describe todas las medidas establecidas por la entidad para asegurar que se cumplen todos los requisitos anteriormente enunciados.

1.4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1.4.1. Compromiso de la Dirección

La dirección de la empresa **CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.**, lidera el diseño del sistema de gestión de calidad y muestra su compromiso participando activamente de la difusión del mismo.

El **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN (DD-CD 001)**, identifica este compromiso, mismo que acompaña a este manual.


1.4.2. Enfoque al cliente

La empresa **CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.**, ha identificado como clientes a todas las personas naturales o jurídicas que presenten la necesidad de adquirir telas tubulares o telas abiertas. Las ventas del almacén de la empresa están enfocadas principalmente a minoristas o al consumidor final y las ventas que se realiza en la planta de producción están enfocadas a mayoristas, instituciones o microempresas de confección.

Toda la organización está orientada a identificar sus requisitos, necesidades y expectativas para intentar satisfacerlas adecuadamente.

Como se indica en apartados posteriores, se han establecido medidas orientadas a:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 15 de 35
		Edición 1	

- Fortalecer la comunicación con el cliente **PCC- 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**
- Gestionar quejas, reclamos y sugerencias **RG-7.2.3-4 SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**
- Medir su grado de satisfacción **RG-7.2.3-2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE; RG-7.2.3-3 FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Esta información es analizada por la dirección general y es una de las entradas fundamentales de la revisión del sistema por la dirección y, por ende, de la planificación del sistema.

1.4.3. Política de Calidad


La política de calidad de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., se encuentra reflejada en un documento independiente identificado como **DD-POC 001 POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**, el mismo acompaña al presente manual y que expone lo siguiente:

"En ANDELAS Cía. Ltda., tenemos el compromiso de cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes, efectivizando la responsabilidad social, económica y ambiental, mediante la implementación y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, asegurando así nuestro crecimiento nacional con miras a introducirnos en el mercado internacional.

Esta filosofía debe asumirse en cada uno de los Departamentos de ANDELAS Cía. Ltda., mediante el fiel cumplimiento de los siguientes principios:

- *Plena satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo productos que satisfagan e incrementen sus expectativas.*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 16 de 35
		Edición 1	

- *Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y fabricación de nuestros productos con el fin de una mejora continua.*
- *Motivar en materia de calidad a todos nuestros colaboradores.*
- *Cumplir la normativa legal correspondiente.*

La Dirección se compromete a divulgar nuestra política a todos los niveles de la organización, clientes, proveedores y terceros que tengan relación con ANDELAS Cía. Ltda., con el compromiso de cumplir con las líneas establecidas."

Es revisada anualmente durante la revisión del sistema con objeto de asegurar que sigue vigente y coherente con los objetivos de la organización en lo relativo al sistema de gestión de calidad.


1.4.4. Planificación

1.4.4.1. Objetivos de Calidad

Como una herramienta más para la mejora continua, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS "ANDELAS" Cía. Ltda., establece objetivos de calidad de forma periódica, medible y coherentes con la política de calidad. Dichos objetivos se describen en un documento independiente denominado **DD-POC 001 POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**, el mismo acompaña al presente manual y que expone lo siguiente:

1. ***Responsabilidad en la entrega de los productos:*** Comprometidos con los requerimientos y programas de nuestros clientes.
2. ***Disminución de devoluciones de clientes:*** Cumplir con nuestro papel de empresa confiable y trascendente.
3. ***Disminución de reclamos de clientes internos y externos:*** Satisfacer y superar los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 17 de 35
		Edición 1	

4. ***Disminución de desperdicios:*** Comprometernos definitivamente con la optimización de la Materia Prima e insumos y la consecuente reducción de desperdicios.
5. ***Responsabilidad social, económica y ambiental:*** Comprometernos con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Ambato y el país.
6. ***Implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad:*** Asumir el compromiso de mejorar e incrementar continuamente el liderazgo productivo.

Los objetivos se establecen en base a:


- Información sobre la satisfacción de los clientes.
- Resultados de los indicadores de los procesos.

En la planificación de los objetivos de calidad participan el Gerente General, Gerentes Departamentales, Jefe de Proyectos, Analista Administrativa-Financiera y el Responsable de la Dirección, coincidiendo con la revisión del sistema por la dirección, se realiza un análisis de la evolución del cumplimiento de los objetivos así como la necesidad de revisar o no su planificación.

1.4.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Todos los procesos del sistema de gestión de calidad son evaluados y planificados antes de ser ejecutados, y posteriormente son analizados y re-planificados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 18 de 35
		Edición 1	

1.4.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

1.4.5.1. Responsabilidad y autoridad

El Gerente General de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha definido las responsabilidades y autoridades del personal de la entidad, y las ha comunicado personalmente a cada uno de sus miembros.

Estas funciones y responsabilidades están documentadas a través de:

- Organigrama estructural el mismo que se encuentra en el documento **DD-OE 001 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL** y que se adjunta al presente manual.
- Manual de procesos. (**MP 001**)
- Manual de funciones. (**MF 001**)

1.4.5.2. Representante de la dirección


El Gerente General de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha designado a un Responsable de Calidad como representante de la entidad en materia de calidad, con autoridad y responsabilidad para:

- Diseño y construcción del sistema de gestión de calidad. (**ANEXO 1**).

1.4.5.3. Comunicación interna

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha establecido un **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DD-PCI 001**, conjuntamente con una **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA DD-PCI 002**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 19 de 35
		Edición 1	

1.4.6. Revisión por la dirección

1.4.6.1. Generalidades

El Gerente General revisa anualmente el sistema de gestión de calidad para asegurarse de que es eficaz y se mejora continuamente.

En esta revisión, en la que participa gran parte del personal de la entidad, se evalúan todas las oportunidades de mejora detectadas y se deciden los cambios que sean necesarios para el sistema de gestión.

El Gerente General y el Responsable de Calidad planifican la fecha en que se realiza la revisión del sistema y deciden qué miembros de la empresa serán convocados a la misma.


La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha identificado el **PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PRD 5.6** y como procedimiento documentado a **PROCEDIMIENTO GENERAL DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN RG 5.6**.

El Responsable de Calidad levanta un acta de todos los acuerdos alcanzados y de las decisiones tomadas relativas a:

- Mejoras del sistema de gestión de calidad y sus procesos y procedimientos.
- Mejora del producto y del cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos de la empresa.

El acta será plasmada en un **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN RG 5.6.1**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 20 de 35
		Edición 1	

1.5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1.5.1. Provisión de recursos

El Gerente General de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los procesos del sistema de gestión de calidad y aumentar continuamente la satisfacción de los clientes. El compromiso de la dirección para provisionar oportunamente los recursos y se encuentra en el documento **DD-CD 001 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**, documento que se adjunta al presente manual.

1.5.2. Recursos Humanos

1.5.2.1. Generalidades


El Gerente General se asegura de que el personal es competente para desempeñar las actividades que se describen en su perfil de puesto de trabajo.

1.5.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

Las capacidades necesarias para cada puesto, se definen en los documentos **MANUAL DE FUNCIONES MF-001**. En este registro se describen tanto las funciones y responsabilidades del puesto como la formación/experiencia mínima necesaria para poder desempeñarlo.

Existe libre acceso a estos registros y, en el momento de incorporación al puesto de trabajo, el Gerente General y el Jefe de Talento Humano realiza el correcto proceso de inducción, con el objeto de que todas las personas sean conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la mejora continua del sistema.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 21 de 35
		Edición 1	

Asimismo, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., identifica las necesidades de formación del personal y se asegura de que se proporcionan a través de los medios adecuados en cada caso.

Los siguientes documentos describen las gestiones realizadas por la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., relativos a la gestión del talento humano:

- ✓ PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO. PG-6.2.2.1
- ✓ PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO. PG-6.2.2.2
- ✓ PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO. PG-6.2.2.3
- ✓ PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES. RG-6.1-2
- ✓ POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO.


1.5.2.3. Infraestructura

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., dispone de la infraestructura necesaria para los productos que oferta. En la revisión del sistema por la dirección, se realiza un análisis de las mejoras que son necesarias en relación a las infraestructuras y se aprueban las inversiones que sean necesarias, tanto en material como en maquinaria y equipos, mobiliario, equipos informáticos, instalaciones, entre otros.

1.5.2.4. Ambiente de Trabajo

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., asegura que tanto las condiciones ambientales como físicas, sean adecuadas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 22 de 35
		Edición 1	

para desarrollar la actividad cómodamente tanto para los clientes internos como los externos.

Por tanto, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., asegura que la planta, instalaciones administrativas y el almacén están bien iluminadas y de que la temperatura es adecuada y el mobiliario es adquirido teniendo en cuenta factores ergonómicos.

1.6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO


1.6.1. Planificación de la realización del producto

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha planificado la forma en que se ejecutan los procesos de producción y los ha descrito en documentos operativos como PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, REGISTROS e INSTRUCCIONES TÉCNICAS, con lo que asegura que se desarrollan de forma sistemática y controlada.

En la planificación de los procesos se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Los objetivos de calidad del proceso. **DD-POC 001**
- Los requisitos para el producto y los recursos necesarios.
- Las actividades de seguimiento y medición, así como los criterios de aceptación en cada caso.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de las actividades realizadas, tanto de ejecución como de inspección.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 23 de 35
		Edición 1	

1.6.2. Procesos relacionados con el cliente

1.6.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., determina todos los requisitos relacionados con los productos que fabrica-los establecidos por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para prestar el servicio, los legales y reglamentarios en definitiva, cualquier requisito necesario para la fabricación del producto.

1.6.2.2.Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Una vez identificados, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., revisa los requisitos relacionados con los productos con el objeto de asegurarse de están correctamente definidos y de la empresa tiene capacidad suficiente para comprometerse a ofertar el producto.


La revisión de los requisitos se lo realiza por medio de una reunión semanal en la que intervienen Gerente de Ventas, Gerente de Operaciones, Jefe de Tejeduría, Jefe de Tintorería y Jefe de Control de Calidad.

1.6.2.3.Comunicación con el cliente

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., dispone de varios canales de comunicación con el cliente detallados anteriormente en el ENFOQUE DE CLIENTE:

- Fortalecer la comunicación con el cliente **PCC- 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**
- Gestionar quejas, reclamos y sugerencias **RG-7.2.3-4 SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 24 de 35
		Edición 1	

- Medir su grado de satisfacción **RG-7.2.3-2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE; RG-7.2.3-3 FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Además una unidad denominada CALL CENTER que realiza actividades de atención al cliente y la página web de la empresa donde se puede consultar toda la información relativa a los productos y sus características.


Finalmente, todo el personal de la empresa, desde el Gerente General hasta cualquier miembro de personal, está a disposición de los clientes para atender cualquier necesidad de información relacionada con los productos, manteniendo siempre el cumplimiento del MANUAL DE URBANIDAD.

1.6.3. Diseño y desarrollo

En función de la demanda del mercado y como forma de renovar y mejorar los procesos de producción, en la revisión del sistema por la dirección se evalúa la necesidad de incorporar nuevas telas, nuevos colores, nuevas texturas, nueva tecnología. En ese caso, y una vez aprobado en la revisión del sistema, la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., lleva a cabo el diseño y desarrollo de los nuevos productos con la intervención del Jefe de Proyectos y sus planes.

El proceso de diseño y desarrollo se realiza siempre de la misma forma, conforme a lo que se indica en el **PROCESO DE PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO PPD- 7.1** y los resultados plasmados en el **INFORME DE PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO. RG 7.3.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 25 de 35
		Edición 1	

1.6.4. Compras

1.6.4.1. Proceso de compras

El proceso de compras asegura que los productos adquiridos y los servicios contratados cumplen con las especificaciones de calidad establecidos para los mismos.

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., trabaja habitualmente con proveedores internacionales (hilo) **PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES DE MATERIA PRIMA E INSUMOS PCI 7.4.2.2.**, y proveedores nacionales **PROCESO DE COMPRAS NACIONALES DE MATERIA PRIMA E INSUMOS PCI 7.4.2.1.**

Evaluando los proveedores por medio de un registro **HISTORIAL DE PROVEEDORES RG-74-5.**

1.6.4.2. Verificación de los productos comprados


La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., asegura la inspección de la materia prima e insumos, comprobando que se ajustan a lo indicado previamente en la solicitud de compra.

1.6.5. Producción y prestación del servicio

1.6.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio

Con objeto de llevar a cabo la producción de la tela bajo condiciones controladas la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., ha identificado todos los procesos y ha establecido los controles necesarios para que se lleven a cabo de forma controlada.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 26 de 35
		Edición 1	

En el **MAPA DE PROCESOS DD-MP 001**, adjunto a este manual, se pueden identificar los procesos claves de la empresa.

1.6.5.2. Identificación y trazabilidad

Todos los procesos productivos se encuentran identificados en el documento **FLUJO DE PROCESO DE PRODUCCIÓN IP 7.5.3**, que se encuentra adjunto al presente manual.

1.6.5.3. Preservación del producto

La empresa **CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.**, dispone de una bodega de producto terminado que conserva bajo condiciones óptimas todos los rollos de tela, ubicados estratégicamente sobre pellets para preservar el cuidado desde que ingresa hasta que se hace el respectivo egreso de bodega con el respectivo control documentado.

1.6.6. Control de los equipos de seguimiento y medición


Los equipos de seguimiento y medición de la empresa **CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.**, son controlados por los servicios prestados de **TECNIPESO S.A.**, quienes realizan las calibraciones correspondientes bajo una planificación respectiva y cumpliendo siempre la normativa **INEN**.

1.7. MEDICIÓN Y ANÁLISIS Y MEJORA

1.7.1. Generalidades

La empresa **CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.**, ha planificado e implementado actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 27 de 35
		Edición 1	

- Asegurar la conformidad de los procesos con los requisitos establecidos.
- Asegurar la conformidad del propio sistema de gestión de calidad.
- Mejorar continuamente su eficacia.

El seguimiento y medición que realiza la empresa corresponde específicamente a:

1. *Satisfacción del cliente.*

- i. Fortalecer la comunicación con el cliente **PCC- 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**
- ii. Gestionar quejas, reclamos y sugerencias **RG-7.2.3-4 SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**
- iii. Medir su grado de satisfacción **RG-7.2.3-2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE; RG-7.2.3-3 FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

2. *Auditorías internas.*

- i. **PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS PG 8.2.2**

3. *Seguimiento y medición de los procesos.*


4. *Seguimiento y medición del producto.*

5. Control del producto no conforme.

- i. **PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME PG 8.3**

6. *Análisis de datos.*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 28 de 35
		Edición 1	

1.7.2. Mejora

1.7.2.1. Mejora continua

Tal y como se menciona en la POLÍTICA DE CALIDAD, es un objetivo de la empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., la mejora continua de su sistema de gestión de calidad.

Las herramientas empleadas por la empresa para llevar a cabo esta mejora son:


- Política de calidad.
- Objetivos de calidad.
- Auditorías internas.
- Análisis de datos.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Revisión del sistema por la dirección.

1.7.2.2. Acciones correctivas y preventivas

La empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda., lleva a cabo acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades y evitar de esta forma que vuelvan a ocurrir.

La gestión de las acciones correctivas y preventivas se describe en el **PG 8.5 PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 29 de 35
		Edición 1	

1.8. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD, ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y EMISIÓN

El MANUAL DE CALIDAD es elaborado y revisado por el responsable de calidad, revisado por la Analista Administrativa-Financiera y aprobado por el Gerente General.

Anualmente se analiza la necesidad de realizar cambios a lo largo de la revisión del sistema por la dirección. Dichos cambios pueden ser propuestos por cualquiera de las personas que intervienen en la revisión; son analizados por el Responsable de la Calidad, Analista Administrativa-Financiera y por el Gerente General.

Como el resto de documentos del sistema de gestión de calidad, el manual está a disposición del personal detallado en la lista de distribución inicial, siendo los responsables del cuidado y prohibición del mal uso del mismo.

Está prohibida su impresión en papel para evitar el uso de documentos obsoletos.


En caso de que sea necesaria su distribución externa por algún motivo justificado, el Gerente General deber aprobar de forma explícita dicha distribución, previo análisis de la causa y el destinatario. En caso de ser aprobada la distribución externa, esta es también una copia no controlada y se informa al destinatario en este sentido.

Estas copias pueden realizarse en formato digital no modificable.

1.9. REFERENCIAS

ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD- REQUISITOS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 30 de 35
		Edición 1	

ANEXOS

DECLARACIONES DOCUMENTADAS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CARLOS ANDRADE CARRASCO &
HIJOS

ANDELAS CÍA. LTDA.

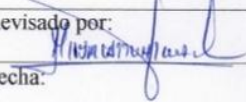
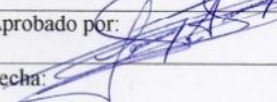
POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE
CALIDAD



CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
0		Edición del documento	Todas



Elaborado por:	Revisado por: 	Aprobado por: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA "ANDELAS" CÍA.
LTDA.**

4.2.1. Política de calidad de la empresa "ANDELAS" Cía. Ltda.

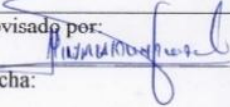
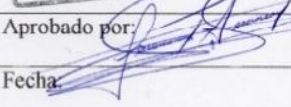
"En ANDELAS Cía. Ltda., tenemos el compromiso de cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes, efectivizando la responsabilidad social, económica y ambiental, mediante la implementación y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, asegurando así nuestro crecimiento nacional con miras a introducirnos en el mercado internacional.

Esta filosofía debe asumirse en cada uno de los Departamentos de ANDELAS Cía. Ltda., mediante el fiel cumplimiento de los siguientes principios:

- *Plena satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo productos que satisfagan e incrementen sus expectativas.*
- *Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y fabricación de nuestros productos con el fin de una mejora continua.*
- *Motivar en materia de calidad a todos nuestros colaboradores.*
- *Cumplir la normativa legal correspondiente.*

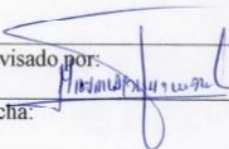

La Dirección se compromete a divulgar nuestra política a todos los niveles de la organización, clientes, proveedores y terceros que tengan relación con ANDELAS Cía. Ltda., con el compromiso de cumplir con las líneas establecidas."





Elaborado por:	Revisado por: 	Aprobado por: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Objetivos de calidad de la empresa "ANDELAS" Cía. Ltda.

1. **Responsabilidad en la entrega de los productos:** Comprometidos con los requerimientos y programas de nuestros clientes.
2. **Disminución de devoluciones de clientes:** Cumplir con nuestro papel de empresa confiable y trascendente.
3. **Disminución de reclamos de clientes internos y externos:** Satisfacer y superar los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.
4. **Disminución de desperdicios:** Comprometernos definitivamente con la optimización de la Materia Prima e insumos y la consecuente reducción de desperdicios.
5. **Responsabilidad social, económica y ambiental:** Comprometernos con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Ambato y el país.
6. **Implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad:** Asumir el compromiso de mejorar e incrementar continuamente el liderazgo productivo.

Elaborado por:	Revisado por: 	Aprobado por: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 31 de 35
		Edición 1	

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CARLOS ANDRADE CARRASCO &
HIJOS

"ANDELAS" CÍA. LTDA.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

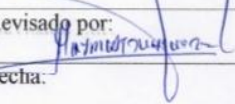
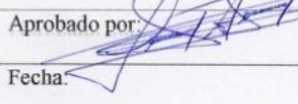



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-CD 001	
	DECLARACIONES DOCUMENTADAS	Compromiso de la Dirección	Página 1 de 2 Edición 1

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
0		Edición del documento	Todas

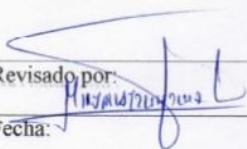



Elaborado por:	Revisado por: 	Aprobado por: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:


	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-CD 001	
	DECLARACIONES DOCUMENTADAS	Compromiso de la Dirección	Página 2 de 2 Edición 1

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de la Empresa CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS "ANDELAS" Cía. Ltda., lidera la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y muestra públicamente su **COMPROMISO**, participando activamente de la difusión del mismo y **ASEGURANDO** la disponibilidad de recursos necesarios para la correcta implementación de los procesos del sistema de gestión y aumentar continuamente la satisfacción de los clientes internos y externos, con la observancia de la política y objetivos de calidad.

Elaborado por:	 Revisado por:	 Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 32 de 35
		Edición 1	

MAPA DE PROCESOS

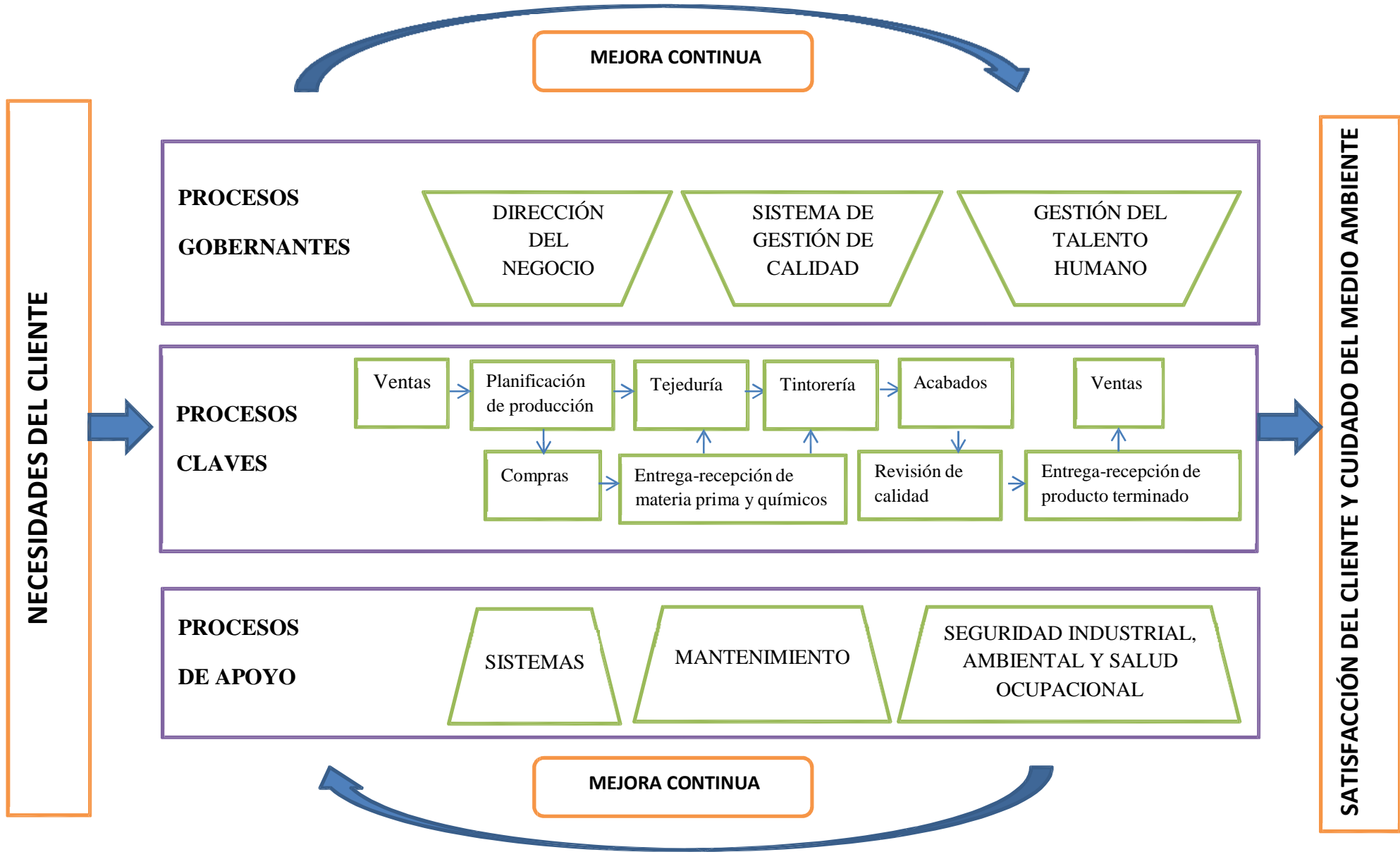
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:




MAPA DE PROCESOS ANDELAS CÍA. LTDA.

DD-MP 001

EDICIÓN 1



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 33 de 35
		Edición 1	

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

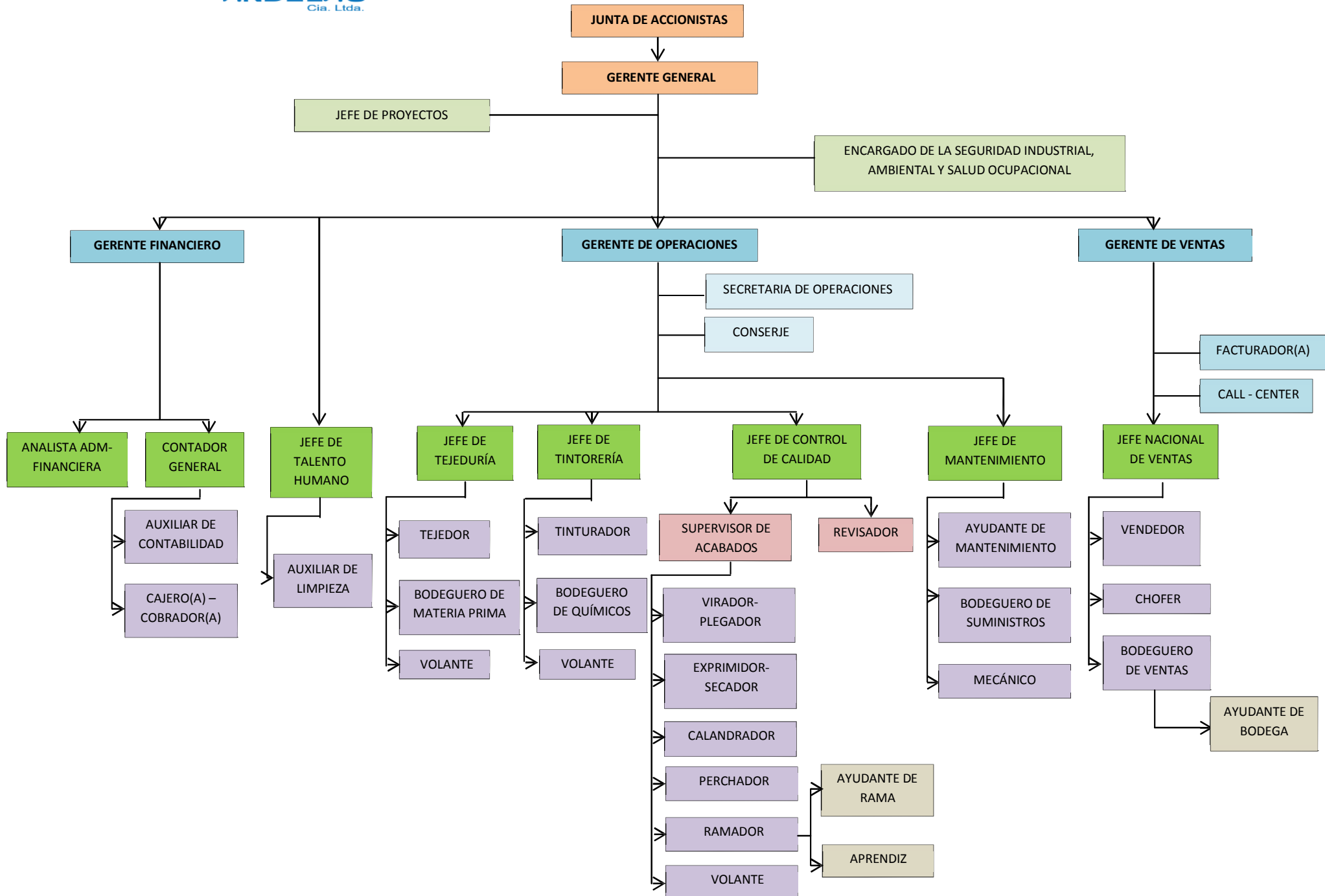
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
CARLOS ANDRADO E HIJOS "ANDELAS CÍA. LTDA."**

DD-OE 001

EDICIÓN 1






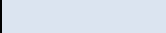








**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
CARLOS ANDRADO E HIJOS "ANDELAS CÍA. LTDA."**


DD-OE 001

EDICIÓN 1

Significado de la simbología:

	NIVEL DIRECTIVO
	STAFF
	NIVELES GERENCIALES
	AUXILIARES
	NIVEL EJECUTIVO DE PRIMER NIVEL
	NIVEL EJECUTIVO DE SEGUNDO NIVEL
	NIVEL OPERATIVO DE PRIMER NIVEL
	NIVEL OPERATIVO DE SEGUNDO NIVEL
	LÍNEA DE MANDO
	LÍNEA DE ASESORÍA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 34 de 35
		Edición 1	

RESPONSABLE DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ambato, 14 de noviembre de 2013

Por medio del presente documento, la Empresa Textil ANDELAS Cía. Ltda., reconoce como responsable del **diseño y construcción del Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001 – 2008** a la señorita **Catherine Isabel Álvarez Méndez**, tesista de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, manifestando el **compromiso** de la empresa para brindar toda la información necesaria y relevante para el cumplimiento del presente proyecto, de esta manera se daría observancia y mejoramiento de la cultura de calidad vigente en la empresa, la misma que menciona:

"Es el compromiso de ANDELAS CIA. LTDA, asegurar la calidad de los productos y servicios, para lo cual tendrá como herramienta, el mejoramiento continuo y su sistema de gestión de calidad. El compromiso es comprender y cumplir las necesidades y expectativas actuales y futuras de sus clientes."

Por lo anteriormente manifestado, se solicita a todo el talento humano cumplir con el compromiso y absoluta colaboración, recordando que este es un proyecto de mucha importancia para la empresa, para de esta manera cumplir con estándares de **calidad**, eficacia, eficiencia, efectividad, economía y ecología, puntos clave para el crecimiento de la empresa y clientes satisfechos.




Ing. Carlos Andrade



GERENTE GENERAL
EMPRESA TEXTIL ANDELAS CÍA. LTDA.



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Calidad	Página 35 de 35
		Edición 1	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

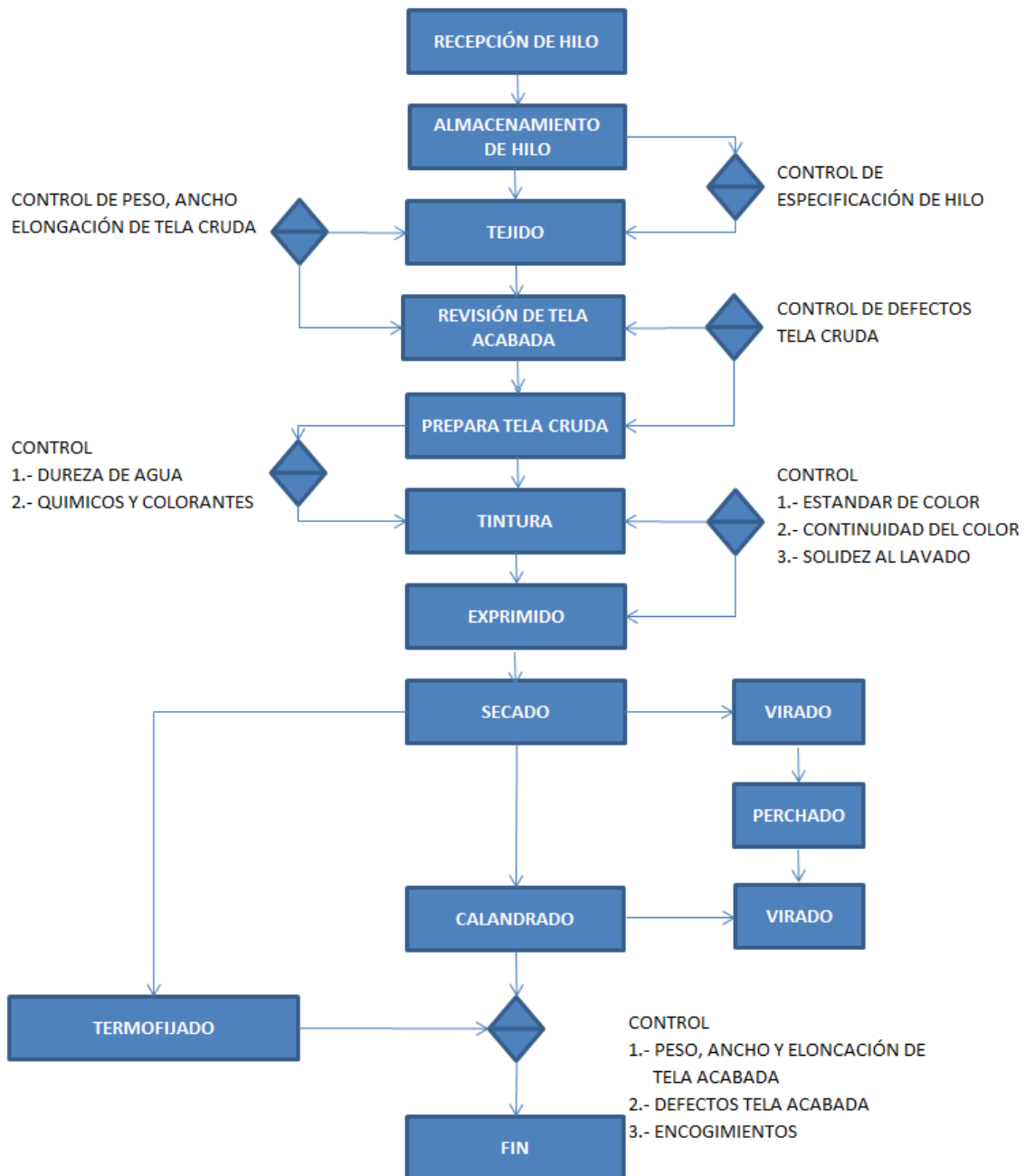
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



**CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS
CÍA. LTDA.**

**IP-
7.5.3**

FLUJO DE PROCESO DE PRODUCCIÓN



ANEXO No. 3

Procedimientos documentados




CUADRO DE CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

CC-4.2-5

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE DE ARCHIVO	LUGAR		ACCESO	CUSTODIA	DESTINO FINAL
			FÍSICO	SISTEMA			
PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	PG- 1.14	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-1.14	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	PG-4.2.3	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-4.2.3	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	PG-4.2.4	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-4.2.4	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PG-5.6	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-5.6	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS	PG-6.1	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-6.1	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	PG-6.2.2.1	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-6.2.2.1	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO	PG-6.2.2.2	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-6.2.2.2	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	PG-6.2.2.3	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-6.2.2.3	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS	PG-8.2.2	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-8.2.2	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	PG-8.3	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-8.3	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	PG-8.5	RD, GG	Archivo Administración	SGC/PROCEDIMIENTOS/PG-8.5	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General

Procedimiento de comercialización y ventas

	PROCEDIMIENTO DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		Código:P-002-001
			Revisión 01 Fecha:21-08- 2013
<i>Ventas y Post-Venta</i>	<i>Jefatura Nacional de Ventas</i>	Página 1 de 6	

1. Objetivo

Normalizar el procedimiento del Área Comercial y de Ventas garantizando que los requerimientos del cliente sean identificados y confirmados por la Empresa.

Establecer mecanismos de control para una eficiente Atención al Cliente.

2. Alcance

Aplica al Departamento Comercial y Servicio Post-Venta.

3. Responsables

Gerente de Comercialización y Ventas.- Responsable de revisar el procedimiento.

Gerente General.- Responsable de aprobar el procedimiento

Jefe Nacional de Ventas.- Responsables de elaborar el procedimiento.

Vendedores, Bodega, Transporte.- Responsables de cumplir el procedimiento.

4. Definiciones y Abreviaturas

Vendedor.- persona encargada de traspasar a otro por el precio convenido el producto que uno fabrica.

Cliente.- persona que utiliza o solicita los servicios por parte de una Empresa


Despacho.- acción de entrega del producto.

Reclamo.- manifestación de no conformidad de un producto o servicio.

Comunicación con el Cliente.- información constante y completa hacia el cliente.

Sistema Informático.- sistema donde se registra e ingresa información contable y de producción de la Empresa.

Elaborado por Ing. Alberto Bayas Prado Jefe Nacional de Ventas	Revisado por Ing. Oswaldo Andrade GERENTE COMERCIAL	Aprobado por Ing. Carlos Andrade GERENTE GENERAL
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		Código:P-002-001
			Revisión 01 Fecha:21-08- 2013
<i>Ventas y Post-Venta</i>	<i>Jefatura Nacional de Ventas</i>	Página 2 de 6	

Pedido.- documento que contiene requerimiento de cliente con respectivo precio y descuento con firma de responsabilidad.

5. Procedimiento

El procedimiento contempla el contacto con el cliente y el registro de la venta en el sistema informático para su aprobación, producción o despacho

5.1 Contacto con el cliente

Se realiza de las siguientes maneras:

- Atención periódica a los clientes definidos en la cartera asignada a cada vendedor con la periodicidad que defina la Gerencia Comercial o Jefatura de Ventas.
- Atención a los clientes que lo solicitan y sea en las oficinas del cliente o de la Empresa, producto de las acciones de mercadeo que realiza la Empresa.
- Barrido territorial a la zona asignada a cada vendedor por parte del Gerente Comercial y/o Jefe de Ventas.

El contacto con el cliente se lo registra en el formulario FVD 001, visita diaria y mantendrán en el archivo correspondiente de cada vendedor:

FVD 001 Visita diaria: formulario que debe ser revisado, aprobado y sumillado por Gerente Comercial y/o Jefe de Ventas, en el caso de que la revisión se la haga electrónicamente, las observaciones y demás se las hará en la reunión del Departamento de Ventas

5.2 Confirmación de existencia de producto


El vendedor debe informarse de la disponibilidad de producto terminado antes de ofrecerlo al cliente.

Previo a esto producción entregara a logística y bodega todo el producto listo para comercializar.

Logística y Bodega es responsable de que el producto comprometido en pedidos aprobados sea despachado y entregado de manera lógica.

En caso de no existir producto en stock el vendedor debe consultar en que tiempo o fecha podremos satisfacer el requerimiento del cliente. En caso de agotar todas las instancias anteriores se comunicará al cliente el particular y de ser necesario se renegociaran las fechas de entrega pactadas.

Elaborado por Ing. Alberto Bayas Prado Jefe Nacional de Ventas	Revisado por Ing. Oswaldo Andrade GERENTE COMERCIAL	Aprobado por Ing. Carlos Andrade GERENTE GENERAL
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		Código:P-002-001
			Revisión 01 Fecha:21-08- 2013
	<i>Ventas y Post-Venta</i>	<i>Jefatura Nacional de Ventas</i>	Página 3 de 6

5.3 Precios

El vendedor debe mantener actualizada la lista de precios que emite Gerencia Comercial, la cual se elaborada dependiendo de las condiciones del mercado.

Para negocios o ventas estratégicas el Vendedor coordinara junto a Gerencia Comercial y la Gerencia Financiera el establecimiento del precio de venta.

EL Gerente Comercial y/o Jefe de Ventas son los responsables de la actualización de precios cuando así el mercado lo amerite

5.4 Plazos de Entrega

Con los requerimientos del cliente ofrecer el producto de acuerdo a los tiempos de entrega indicados por producción en función de la capacidad e planta y dela programación de los pedidos en procesos existentes. Los plazos de entrega se incluirán en el pedido para formalizar el mismo

5.5 Pedido

Una vez que se define el requerimiento del cliente se procede a realizar el pedido en forma física y en el sistema.

El medio de aprobación de un pedido por parte del cliente será con: firma en el pedido, correo electrónico, orden de compra y/o fax

5.5.1 Cambio de requerimiento y/o modificaciones de pedido

Si los requerimientos de producto son cambiados por el cliente cuando ya se ha emitido un pedido el Vendedor tiene dos opciones:


- a) Emite un nuevo pedido de ventas y anula el anterior siempre y cuando no se haya iniciado el proceso de producción por que de haber iniciado este proceso será potestad del Gerente Comercial

El decidir si se acepta o no el cambio de pedido, con la debida firma de aprobación y responsabilidad del cliente

- b) Emite un pedido por el producto adicional al pedido inicial con la debida firma de aprobación y responsabilidad del cliente.

El Vendedor debe comunicar la anulación y confirmar el nuevo pedido con los responsables de producción y consultar si se afectan plazos de entrega, en cuyo

Elaborado por Ing. Alberto Bayas Prado Jefe Nacional de Ventas	Revisado por Ing. Oswaldo Andrade GERENTE COMERCIAL	Aprobado por Ing. Carlos Andrade GERENTE GENERAL
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		Código:P-002-001
			Revisión 01 Fecha:21-08- 2013
<i>Ventas y Post-Venta</i>	<i>Jefatura Nacional de Ventas</i>	Página 4 de 6	

caso informara al cliente y pedirá al Gerente Comercial el cambio de fecha del pedido.

6. LOGISTICA Y DESPACHO

Una vez confirmado con producción la fecha de entrega hacia bodega del producto terminado, el bodeguero deberá organizar el despacho con prioridad de fecha de ingreso de pedido, teniendo en cuenta también la logística por zona geográfica.

El bodeguero debe confirmar con Gerencia Comercial y/o Jefatura de Ventas en casos especiales. (Pedidos urgentes, pedidos ingresados fuera de tiempo, u otros a consideración de Gerencia Comercial)

6.1 Transporte

Los responsables de transporte entregaran el producto de acuerdo a pedido, numero de factura, situación geográfica, con sus respectivos registros y firmas de responsabilidad, de bodega, del cliente.

6.1.1 En caso de presentarse algún inconveniente con la recepción del producto por parte del cliente el transportista debe comunicarse inmediatamente con el Gerente Comercial y/o Jefe de Ventas para identificar qué tipo de inconformidad es y tomar la decisión pertinente.


6.1.2 Cuando un cliente entrega dinero al transportista, este debe emitir el respectivo recibo numerado al cliente y realizar el depósito inmediatamente y adjuntar al recibo dicho comprobante con esto evitamos riesgos innecesarios.

7. Servicio Post Venta.

El servicio Post Venta, será responsabilidad de Jefatura de Ventas y cada Vendedor, mediremos la conformidad o no del cliente con los siguientes variables:

- Satisfacción con la calidad del producto

Elaborado por Ing. Alberto Bayas Prado Jefe Nacional de Ventas	Revisado por Ing. Oswaldo Andrade GERENTE COMERCIAL	Aprobado por Ing. Carlos Andrade GERENTE GENERAL
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y VENTAS		Código:P-002-001
			Revisión 01 Fecha:21-08- 2013
	<i>Ventas y Post-Venta</i>	<i>Jefatura Nacional de Ventas</i>	Página 5 de 6

- Conformidad con Tiempos de Entrega
- Conformidad con la Cantidad de Colores Ofrecidos
- Satisfacción en atención de personal de Despacho.
- Satisfacción en Atención Telefónica

8. Indicadores a Medir

<i>Indicador</i>	<i>Formula</i>	<i>Fuente</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Eficiencia de Ventas	Kg. Vendidos / Presupuesto Mensual	Sistema	Jefe de Ventas	Mensual
Cientes Nuevos	Cientes Nuevos / Clientes Totales	Sistema	Jefe de Ventas	Mensual
Satisfacción de Cliente	Encuesta	Resultados Encuesta	Vendedores	Trimestral
Recurrencia de Compras	Ventas Mensuales / Ventas Totales	Sistema	Gerencia Comercial	Mensual
Tiempo de Entrega	Tiempo Real / Tiempo Propuesto	Sistema	Vendedores	Mensual
Rentabilidad	Costo Kg. Facturado / Costo Kg. Real	Sistema	Jefe de Ventas	Mensual

Elaborado por Ing. Alberto Bayas Prado Jefe Nacional de Ventas	Revisado por Ing. Oswaldo Andrade GERENTE COMERCIAL	Aprobado por Ing. Carlos Andrade GERENTE GENERAL
--	---	--

Procedimiento para el control de los documentos



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 1

Página 1 de 6

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4 GENERALIDADES
- 5 DESARROLLO
- 6 REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 0

Página 2 de 6

1 OBJETO

Definir el método utilizado en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para asegurar que los Documentos y Registros del Sistema de Calidad se identifican, guardan, archivan, están accesibles, se conservan y se les da un destino final.

2 ALCANCE

Este Procedimiento describe el Sistema para el Control de Documentos, tanto en formato físico como en digital. Se incluyen todos los documentos generados durante el proceso. Todos los documentos generados deben seguir un control y seguimiento en cuanto a su revisión y ubicación actual.

El almacenamiento de documentos será de tipo físico y digital. **ANDELAS Cía. Ltda.**, mantendrá un sistema eficiente de identificación, almacenamiento, archivo e impresión.

3 DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

4 GENERALIDADES

DOCUMENTOS: Información y su medio de soporte.

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso que debe ser documentado.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 0

Página 3 de 6

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad.

REGISTRO: Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.

5 DESARROLLO

5.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

5.1.1. Generalidades

ANDELAS Cía. Ltda., asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos, definiendo la distribución de los documentos.

5.1.2. Control de documentos

Las directrices que controlan la elaboración de documentos se detallan en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros. Toda la documentación generada por **ANDELAS Cía. Ltda.**, para el Sistema de Gestión de Calidad es confidencial, puede ser revisada, emitida y aprobada por el Gerente de la empresa exclusivamente.

Sí, por cláusulas contractuales, el cliente necesita revisar información, puede tener acceso a ésta con la respectiva autorización del Gerente General o el Responsable de la Dirección.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 0

Página 4 de 6

Todos los documentos que tengan cambios, deben ser revisados y aprobados, y los documentos originales serán archivados para mantener un historial de los cambios producidos.

5.1.3. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

Para efectuar el Control de los Registros de Calidad, el Responsable de Calidad crea y mantiene actualizado el Procedimiento de Control de los Registros de Calidad, el mismo que será aplicado eficientemente.

5.1.4. IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- **Denominación del Documento.-** Título que se le da al documento.
- **Identificación.-** Medio de identificación del documento (Ej. Título, nombre del cliente, fecha, número, código asignado al formato, etc.)
- **Responsable de archivo.-** Se anotan las siglas que identifican al responsable o responsables de su archivo.
- **Lugar.-** El lugar en el que se archiva el Registro.
- **Acceso.-** Se anotan las siglas que identifican a las personas que tienen acceso a los Registros según leyenda a pié de página.
- **Custodia.-** Se especifica el período de conservación establecido para cada Registro.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 0

Página 5 de 6

- **Destino final.**- Se especificará el destino final que se le va a dar al Registro una vez concluido el período establecido para su conservación, por ejemplo, conservar en archivo general, destruir, etc..

La conservación de los Registros de la Calidad se establece, salvo acuerdo contractual con el cliente, o por razones de operatividad interna de o por requisito legal, por un período mínimo de tres años a partir de la fecha de emisión o, en su caso, obsolescencia.

Durante el período de conservación, el responsable de dichos Registros establece las condiciones que minimicen el riesgo de pérdida o deterioro de los mismos por accidentes, condiciones ambientales, etc. y de forma que puedan ser fácilmente recuperables para su consulta.

De aquellos Registros de la Calidad que sean conservados en soporte informático, el Responsable de su archivo realizará una copia de seguridad siempre que se realice una modificación del mismo y como mínimo, una vez al mes (se hayan realizado o no modificaciones), conservando siempre los registros previos por el período de tiempo establecido. Para este tipo de archivos, en el campo “Lugar” del Cuadro de Control de los Registros de Calidad, se indicará el ordenador en el que se archiva dicho Registro.

Una vez transcurrido el período de conservación, los registros pueden ser extraídos de su archivo por el responsable del mismo y destruidos, o bien proceder según se recoge en el campo "Destino final" del Cuadro de Control de los Registros de Calidad.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG- 4.2.3

Edición: 0

Página 6 de 6

6 REGISTROS Y ANEXOS

CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	CC- 4.2.4
CUADRO DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	CC-4.2.3
LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL SGC	

Procedimiento para el control de los registros de calidad



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 1 de 4

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. GENERALIDADES
5. DESARROLLO
6. REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 2 de 4

1. OBJETO

Definir el método utilizado en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para asegurar que los Registros del Sistema de Calidad se identifican, guardan, archivan, están accesibles, se conservan y se les da un destino final.

2. ALCANCE

Este Procedimiento se aplica a los registros derivados de la realización de las actividades previstas en el Sistema de la Calidad, los cuales constituyen evidencias del funcionamiento eficaz del mismo.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

4. GENERALIDADES

Registro: Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.

5. DESARROLLO

En aquellos Procedimientos Generales o Instrucciones Técnicas en los que el desarrollo de la actividad genera Registros de la Calidad, se incluye en el apartado titulado "Registros y Anexos", el nombre o definición de dichos registros.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 3 de 4

Para efectuar el Control de los Registros de Calidad, el Responsable de Calidad crea y mantiene actualizado el Cuadro de Control de los Registros de Calidad (CC-4.2.1). Dicho registro recogerá los siguientes datos:

- **Denominación del Documento.-** Título que se le da al documento.
- **Identificación.-** Medio de identificación del registro (Ej. Título, nombre del cliente, fecha, número, código asignado al formato, etc.)
- **Responsable de archivo.-** Se anotan las siglas que identifican al responsable o responsables de su archivo.
- **Lugar.-** El lugar en el que se archiva el Registro.
- **Acceso.-** Se anotan las siglas que identifican a las personas que tienen acceso a los Registros según leyenda a pié de página.
- **Custodia.-** Se especifica el período de conservación establecido para cada Registro.
- **Destino final.-** Se especificará el destino final que se le va a dar al Registro una vez concluido el período establecido para su conservación, por ejemplo, conservar en archivo general, destruir, etc..

La conservación de los Registros de la Calidad se establece, salvo acuerdo contractual con el cliente, o por razones de operatividad interna de o por requisito



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 4 de 4

legal, por un período mínimo de tres años a partir de la fecha de emisión o, en su caso, obsolescencia.

Durante el período de conservación, el responsable de dichos Registros establece las condiciones que minimicen el riesgo de pérdida o deterioro de los mismos por accidentes, condiciones ambientales, etc. y de forma que puedan ser fácilmente recuperables para su consulta.

De aquellos Registros de la Calidad que sean conservados en soporte informático, el Responsable de su archivo realizará una copia de seguridad siempre que se realice una modificación del mismo y como mínimo, una vez al mes (se hayan realizado o no modificaciones), conservando siempre los registros previos por el período de tiempo establecido. Para este tipo de archivos, en el campo “Lugar” del Cuadro de Control de los Registros de Calidad, se indicará el ordenador en el que se archiva dicho Registro.

Una vez transcurrido el período de conservación, los registros pueden ser extraídos de su archivo por el responsable del mismo y destruidos, o bien proceder según se recoge en el campo "Destino final" del Cuadro de Control de los Registros de Calidad.

6. REGISTROS Y ANEXOS

CUADRO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

CC-4.2.1

Procedimiento de Revisión por la Dirección



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

PG- 5.6

Edición: 1

Página 1 de 5

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. GENERALIDADES
5. DESARROLLO
 - 5.1 Periodicidad
 - 5.2 Asistentes a la reunión
 - 5.3 Documentos a estudiar
6. REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del Diseño del SGC	Jefe de Proyectos	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

PG- 5.6

Edición: 1

Página 2 de 5

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las bases para el inicio y realización de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, así como fijar las responsabilidades al efecto, mediante el análisis de datos aportados y asegurarse así de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección de **ANDELAS Cía. Ltda.**, y a todo el personal implicado en el desarrollo de la misma.

3 DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Manual de calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**,
Control de los Registros de la Calidad.

4 GENERALIDADES

No Aplica.

5 DESARROLLO.

Gerencia General es responsable de la realización de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y de aprobar el informe con la colaboración de los Responsables de los distintos departamentos de la empresa.



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

PG- 5.6

Edición: 1

Página 3 de 5

5.1 Periodicidad

Debe realizarse la revisión del sistema una vez al año como mínimo y siempre después de haberse realizado las auditorías internas. Se realizará también una revisión del sistema cuando se varíe sustancialmente la organización y/o lo considere oportuno la dirección.

5.2 Asistentes a la reunión.

A la reunión para la revisión asisten:

- Gerencia.
- Responsable de Calidad.
- Responsables de los distintos departamentos de **ANDELAS Cía. Ltda.**

5.3 Documentos a estudiar

Para la revisión del sistema se procederá al análisis de datos proporcionados por el mismo y se tendrá en cuenta la información proporcionada por:

1. Resultados de auditorías internas y externas.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
4. Acciones correctoras y preventivas, cerradas y en curso de implantación.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
6. Política de Calidad y Objetivos de Calidad.



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

PG- 5.6

Edición: 1

Página 4 de 5

7. Cambios que podrían afectar al Sistema de Calidad y recomendaciones para la mejora.

De lo tratado en la reunión se elabora el Informe de Revisión del Sistema. En este informe se contemplarán los siguientes puntos:

- Conclusión del resultado de las auditorías internas en cuanto a si el número de No Conformidades y la importancia de las mismas induce a sospechar la falta de adecuación de algunos procedimientos, falta de disciplina, comprensión o mala interpretación de metodologías de trabajo, carencias de formación, lo que dará lugar al inicio de las acciones oportunas; o por el contrario si corroboran lo adecuado y correctamente implantado del Sistema. En ambos casos se recoge en el informe lo adecuado o no del sistema, total o parcial, y las acciones a tomar en caso negativo.
- Número e importancia de las reclamaciones de los clientes, si se han tomado las acciones oportunas, en comparación con los del año anterior, tendencias. El informe adjuntará como anexo relación de reclamaciones o, como mínimo, hará referencia inconfundible a ellas.
- Estudio de los cuestionarios de evaluación de la satisfacción del cliente correspondientes al periodo en estudio.
- Acciones correctoras y preventivas iniciadas en el periodo de revisión; así como No Conformidades producidas.
- Adecuación de los procesos a las expectativas de los clientes.



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

PG- 5.6

Edición: 1

Página 5 de 5

- Revisión de la Política de Calidad y consecución o no de los objetivos de Calidad del período de revisión. Estudiar, cuando proceda, la causa del no cumplimiento de los objetivos.
- Análisis de todos los datos proporcionados por el Sistema acerca del resultado del seguimiento y medición y cualesquiera otras fuentes pertinentes.

En base al estudio de los objetivos en curso se fijan los del año (período) siguiente. Se fijan, asimismo, el seguimiento periódico de los objetivos definidos y las responsabilidades al respecto.

En base a los datos analizados durante la reunión, los asistentes a la reunión de revisión expondrán las propuestas de mejora para la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Las propuestas de mejora quedarán plasmadas en el informe, como objetivo o con las acciones a emprender.

Por último, el informe reflejará los documentos a modificar y el sentido de los cambios, así como las acciones que procedan tomar.

El informe se cierra con una conclusión global sobre lo adecuado y efectivo del sistema de calidad de la organización, sus procesos y la necesidad de recursos

6 REGISTROS Y ANEXOS

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA

IR-5.6.2

Procedimiento de provisión de recursos



PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVISIÓN DE RECURSOS

PG- 6.1

Edición: 1

Página 1 de 4

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. GENERALIDADES
5. DESARROLLO
6. REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVISIÓN DE RECURSOS

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 2 de 4

1. OBJETO

Definir el método utilizado en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para asegurar determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa; y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2. ALCANCE

Este Procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “ANDELAS” Cía. Ltda.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

4. GENERALIDADES

Recursos: La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: talento humano, infraestructura, y ambiente de trabajo.

5. DESARROLLO

Con el objetivo de proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de “ANDELAS” Cía. Ltda., se realizará un PLAN de CAPACITACIONES ANUAL



PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVISIÓN DE RECURSOS

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 3 de 4

correspondientes a las necesidades que “ANDELAS” Cía. Ltda., presente para el año.

Este PLAN será aprobado por la DIRECCIÓN de “ANDELAS” Cía. Ltda., y puede estar sujeto a modificaciones según las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad, las mismas que serán aprobadas respectivamente.

El Plan Anual de Capacitaciones debe contener las fechas estimadas, el personal, lugar y duración de las capacitaciones o seminarios de actualización ya sean impartidos por personal interno o por entidades externas.

“ANDELAS” Cía. Ltda., tiene definido un curso específico para inducción del personal, en el que se explicará:

- Políticas y Objetivos de Calidad.
- Instrucciones de trabajo que aplique en sus actividades.
- El ambiente de trabajo.

Con relación a la Infraestructura y equipos, “ANDELAS” Cía. Ltda., ha determinado que anualmente se elaborará un presupuesto, el mismo que será presentado oportunamente por cada responsable de los procesos, el mismo que debe ser aprobado para su respectiva ejecución.

Finalmente “ANDELAS” Cía. Ltda., determina que para aumentar la satisfacción del cliente, se utilizan herramientas como ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, de esta manera considerar las necesidades de los clientes y emprender en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVISIÓN DE RECURSOS

PG- 4.2.4

Edición: 1

Página 4 de 4

6. REGISTROS Y ANEXOS

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN	RGPC-6.1
PRESUPUESTO ANUAL DE RECURSOS	RGPR-6.1
FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SC-8.2.1

Procedimiento de reclutamiento y selección del talento humano



PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PG- 6.2.2.1

Edición: 1

Página 1 de 5

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. RESPONSABILIDAD
5. DESARROLLO
6. REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefe de Talento Humano	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PG- 6.2.2.1

Edición: 1

Página 2 de 5

1. OBJETO

Disponer de un mecanismo adecuado para facilitar el reclutamiento y selección de personal en la empresa **ANDELAS Cía. Ltda.** Debido a la importancia que tiene el Talento Humano, se debe tener especial cuidado al momento de reclutar y seleccionar personal, con la finalidad de encontrar a la persona idónea para ocupar el puesto vacante.

2.- ALCANCE

Este proceso de reclutamiento y selección del Talento Humano, aplica para todos los puestos identificados en la estructura orgánica de la empresa **ANDELAS Cía. Ltda.**

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Selección de Personal.- Proceso de selección, entre los candidatos disponibles, de las personas que tienen más probabilidades de desempeñar correctamente un puesto.

Pruebas de Aptitud.- Pruebas que miden la capacidad real o potencial de una persona para aprender y desempeñar un puesto.

Pruebas de Personalidad.- Pruebas con las que se pretende medir rasgos de la personalidad.

Evaluación.- Grado de cumplimiento de las tareas que componen el puesto de un empleado.

Tercerización.- Empresa seleccionadora, contratada para la selección del personal bajo su dependencia y en coordinación directa con el departamento de Recursos Humanos.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PG- 6.2.2.1

Edición: 1

Página 3 de 5

Reclutamiento de personal.- Proceso de selección y contratación de un conjunto de personas entre las que pueden elegirse candidatos calificados para los puestos ofertados.

Manual de Funciones.- Documento que especifica en forma detallada las funciones que debe desempeñarse en una organización, de acuerdo al puesto asignado.

4.- RESPONSABILIDAD

GG.- Verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

JTH.- Implementación del presente procedimiento

Proveedor.- Calificado y contratado para el proceso de selección del personal.

5.- DESARROLLO

5.1. RECLUTAMIENTO NIVEL EJECUTIVO, MEDIOS Y OPERATIVOS

Aplica a los siguientes cargos: Jefaturas, mandos medios y operativos.

La Empresa **ANDELAS Cía. Ltda.**, procede al reclutamiento de personal de la siguiente manera:

a) Directa

El reclutamiento se realiza mediante publicación en la prensa del perfil que se requiere para la vacante, de las cuales se selecciona al personal más idóneo, solicitando los documentos de respaldo, verificando y seleccionando al personal mediante el perfil requerido, también se lo puede realizar a través del internet.

5.1.1 ANALISIS DE LAS HOJAS DE VIDA

Consiste en una breve selección de los candidatos a través de sus hojas de vida.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PG- 6.2.2.1

Edición: 1

Página 4 de 5

La ley prohíbe que en las hojas de vida, se ponga información que no tenga relación con el trabajo que se va a desempeñar.

Una vez recibidas las hojas de vida se escogen las que estén más acordes con el perfil vacante. El procedimiento continúa con las entrevistas preliminares y pruebas de aptitud y actitud.

5.1.2.- SELECCIÓN DE PERSONAL

El Gerente General conjuntamente con el Departamento de Talento Humano, debe realizar un acercamiento con los aspirantes que reúnen las competencias y los requisitos solicitados en el Reclutamiento Directo.

En este proceso el empleador debe ser tan cuidadoso de la persona seleccionada que pasara a vincular parte de la empresa, para esto es conveniente que el empleador establezca un sistema de selección acorde a sus necesidades.

5.1.3. ENTREVISTAS A LOS PRESELECCIONADOS

La entrevista a los preseleccionados complementa con la información obtenida mediante el análisis de las hojas de vida, las pruebas y la verificación de las referencias laborales. La entrevista aporta nuevos y mejores conocimientos acerca de los factores como: la personalidad, motivación, competencias, estudios y situación familiar así como el potencial que podría desarrollar el futuro candidato.

5.1.4 EVALUACIÓN

Después de efectuar las pruebas correspondientes se prepara el registro de Puntaje de Selección recopilando los resultados proporcionados mediante los análisis de hojas de vida, las entrevistas.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PG- 6.2.2.1

Edición: 1

Página 5 de 5

5.1.5 PROCEDIMIENTO POST- CONTRATO

Una vez tomada la decisión de contratar al futuro candidato se procede con lo siguiente:

1. Remisión a un examen pre-ocupacional
2. Elaboración de contrato de trabajo, precisando el cargo, las funciones del trabajador, el tipo de contrato así como las cláusulas indispensables.
3. Afiliación respectiva al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
4. Si el candidato seleccionado tiene un rendimiento acorde al puesto seleccionado y pasado los tres meses de prueba se procede a elaborar un contrato de trabajo por un año.
5. La persona seleccionada procede a llenar una solicitud de empleo que se adjuntará a la carpeta individual de los colaboradores, la que contiene la siguiente información: currículum vital completo, copia de la cédula de identidad, papeleta de votación, libreta militar (varones), record policial, las pruebas de selección.
6. La Empresa **ANDELAS Cía. Ltda.**, dispone de un sistema de verificación de entrada y salida del personal, en caso de incumplimiento se procede a sancionar según lo establecido en el Reglamento Interno de la Empresa.
7. En caso de la renuncia de alguno de los funcionarios contamos con el formato de renuncia o acta de finiquito del personal y se aplicará de acuerdo a lo que estipula la ley para la liquidación respectiva.

6. REGISTROS Y ANEXOS

FICHA PSICOSOCIAL	RGFP- 6.2.2
SOLICITUD DE EMPLEO	RGSE- 6.2.2

Procedimiento de inducción del talento humano



PROCEDIMIENTO GENERAL DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGI- 6.2.2.2

Edición: 1

Página 1 de 4

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. RESPONSABILIDAD
5. DESARROLLO
6. REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefe de Talento Humano	Analista Administrativa Financiera.	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGI- 6.2.2.2

Edición: 1

Página 2 de 4

1. OBJETO

Brindar al nuevo trabajador una efectiva orientación sobre la empresa, misión, visión, objetivos, valores corporativos, reglamento de seguridad y salud a que se dedica la empresa y las funciones que va a desempeñar en su puesto de trabajo.

2. ALCANCE:

Para todo el personal nuevo que ingrese a la empresa **ANDELAS CIA. LTDA.**

3. DESARROLLO:

3.1. SOCIALIZACIÓN

En esta etapa es donde el empleado empieza a conocer todos los aspectos que conforman esta organización como: políticas, reglas, normas, horarios de trabajo, días de descanso, etc.

Indicaciones que le servirán para un correcto desenvolvimiento de su trabajo y rápida adaptabilidad a la empresa.

Al ingresar un nuevo trabajador a la empresa, éste enfrenta algunas situaciones como:

- ✓ Angustia sobre el nuevo puesto que va a desempeñar.
- ✓ Temor de no ser aceptado por el resto de sus compañeros
- ✓ Expectativas sobre su futuro en la organización.

Es por esta razón que un buen plan de inducción garantiza y acorta el tiempo de adaptación por parte del nuevo trabajador, brindándole así un buen comienzo en la organización, logrando así un compromiso del trabajador hacia Andelas CIA. Ltda.

Un buen plan de inducción nos ayuda a motivar y retener a los empleados.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGI- 6.2.2.2

Edición: 1

Página 3 de 4

3.2. INDUCCION

Proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

CONTENIDO DEL PLAN DE INDUCCIÓN

Dentro del Plan de Inducción se deben abordar los siguientes puntos:

- ✓ Bienvenida a la empresa.
- ✓ Socialización de la estructura de la empresa.
- ✓ Un recorrido por cada una de las instalaciones de la empresa, explicándole brevemente lo que conlleva cada una.
- ✓ Breve historia de la empresa (Lo que es, a lo que se dedica, cuáles son sus objetivos).
- ✓ Quienes integran la empresa ANDELAS CIA. LTDA.

POLÍTICAS GENERALES DE ANDELAS CIA. LTDA.

- ✓ Horario (Hora de entrada, salida, receso para el lunch)
- ✓ Forma de pago
- ✓ En caso de solicitar permiso, como debe proceder.
- ✓ Normas de Seguridad
- ✓ Comedor
- ✓ Actividades recreativas de la empresa.
- ✓ Solicitud de todos los papeles necesarios para los respectivos trámites de ley.

PRESENTACIONES:

ANDELAS Cía. Ltda., tiene las respectivas presentaciones:

- ✓ Gerente General
- ✓ Gerentes de Área



PROCEDIMIENTO GENERAL DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGI- 6.2.2.2

Edición: 1

Página 4 de 4

- ✓ Jefe Inmediato
- ✓ Compañeros de Trabajo
- ✓ Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo

UBICACIÓN DEL NUEVO EMPLEADO A SU PUESTO DE TRABAJO:

- ✓ Objetivo del puesto
- ✓ Funciones que desempeñará en su lugar de trabajo.
- ✓ Relación que tiene con otros puestos de trabajo.
- ✓ Reglamento interno de Trabajo
- ✓ Reglamento de seguridad y Salud
- ✓ Manual de funciones del puesto a ocupar

SEGUIMIENTO:

En las primeras semanas de trabajo se llama al trabajador, se le pregunta como esta, qué expectativas tiene por medio de una entrevista informal realizada por el Jefe de Talento Humano.

Procedimiento de capacitación del talento humano



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGC- 6.2.2.3

Edición: 1

Página 1 de 4

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE:

1. OBJETO
2. PROPÓSITO
3. ALCANCE
4. RESPONSABILIDAD
5. DESARROLLO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefe de Talento Humano	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGC- 6.2.2.3

Edición: 1

Página 2 de 4

1. OBJETO

Propiciar el proceso de desarrollo y superación del talento humano en la empresa
ANDELAS CIA. LTDA.

2.- PROPÓSITO

Para una exitosa actividad empresarial no basta con una correcta selección del personal, quizás el aspecto más importante dentro de la empresa es establecer una política eficiente de capacitación del personal, capacitación que debe responder a las necesidades de ANDELAS CIA. LTDA.

3.- ALCANCE

Para todo el personal de la Empresa ANDELAS CIA. LTDA.

4.- RESPONSABLE

Jefatura de Recursos Humanos y Jefatura de Seguridad Industrial

1.- Las diferentes jefaturas serán las encargadas de diseñar cuestionarios para la “Detección de Necesidades” en Operarios, Mandos Medios y Superiores.

5.- DESARROLLO

Una vez revisadas y analizadas cada una de las necesidades detectadas por parte del personal se procede a lo siguiente:

- 1.- Priorizar las necesidades a capacitar más urgentes.
- 2.- Se presenta ante la alta Gerencia el Programa de Capacitación de Personal para su revisión y posterior aprobación,
- 3.- El Comité Ejecutivo recibe, revisa y remite el programa de Capacitación con las observaciones y comentarios respectivos o en su caso la validación.
- 4.- Identificar a los posibles instructores que pueda cubrir el Programa de Capacitación de la empresa ANDELAS CIA. LTDA.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGC- 6.2.2.3

Edición: 1

Página 3 de 4

- 5.- Se recibe y aprueba la propuesta de los capacitadores
- 6.- Una vez tomada la decisión de quienes van a capacitar se instruye a que se realice la contratación y la impartición de los cursos.

DESARROLLO Y SEGUIMIENTOS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN PROCEDIMIENTO

- 1.- Determinar el curso, taller, conferencia o seminario a impartir, conforme al Programa de Capacitación.
- 2.- Seleccionar del listado (padrón) de instructores, el personal que se contratará, dependiendo del curso a impartir.(También se puede tomar en cuenta a los profesionales en la empresa)
- 3.- Gestionar y poner a consideración la contratación del instructor que impartirá la capacitación.
- 4.- Elaborar material informativo para promover, convocar e invitar al personal a ser parte de los cursos.
- 5.- Recibir invitación para asistir al curso, solicita autorización al titular del área para inscribirse al curso de capacitación.
- 6.- Registrar a todos los participantes interesados o que obligatoriamente deben tomar el curso.
- 7.- Asistir con puntualidad a cada uno de los cursos.
- 8.- Proporcionar el material y equipo para el buen desarrollo del curso.
- 9.- Registrar y llevar un control de la puntualidad así como la asistencia de los participantes al curso, así como la supervisión del mismo.
- 10.- Solicitar al instructor del curso que realice al final una evaluación a los participantes, para conocer el grado de aprovechamiento del curso impartido.
- 11.- Al término del curso solicitar una evaluación por parte de los participantes al instructor



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGC- 6.2.2.3

Edición: 1

Página 4 de 4

12.- Integrar las evaluaciones y define quienes de los participantes han aprobado y recibirán reconocimiento.

13.- Expedir reconocimientos con las respectivas firmas del Comité Ejecutivo de la Empresa.

14.- Realizar un informe que se presentará al Comité Ejecutivo sobre la realización del evento.

Procedimiento de
planificación y
realización de auditorías



PROCEDIMIENTO GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

PG- 8.2.2

Edición: 1

Página 1 de 4


CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4 GENERALIDADES
- 5 DESARROLLO
- 6 REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del Diseño del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	
PG- 8.2.2	Edición: 1	Página 2 de 4

1 OBJETO

Definir la metodología empleada en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para la planificación y realización de auditorías internas para verificar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

2 ALCANCE

Este Procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

3 DOCUMENTACION DE REFERENCIA


Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

4 GENERALIDADES

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito especificado.

INFORME DE NO CONFORMIDAD: Documento que, tras la detección de una no conformidad y el estudio previo por el responsable implicado, se establece para registrar dicha situación y proponer las soluciones oportunas.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	
PG- 8.2.2	Edición: 1	Página 3 de 4

5 DESARROLLO

El Responsable de la Dirección conjuntamente con el Gerente General de **ANDELAS Cía. Ltda.**, tienen la responsabilidad de planificar una Auditoría mínimo una vez al año, para verificar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad:


5.1.1. PREPARACIÓN

El Representante de la Dirección de **ANDELAS Cía. Ltda.**, planifica y establece el objetivo, alcance y duración de la Auditoría, incluyendo los resultados de auditorías anteriores. Posteriormente selecciona al equipo auditor calificado e imparcial. (Los auditores no deben auditar su propio trabajo).

5.1.2. REALIZACIÓN

El Representante de la Dirección de **ANDELAS Cía. Ltda.**, es el responsable de coordinar un sistema adecuado de auditorías internas.

1. Al menos una vez al año, bajo un cronograma de auditoría se va a realizar una Auditoría Interna para verificar la eficiencia y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
2. El Representante de la Dirección o el Gerente General de **ANDELAS Cía. Ltda.**, podrán solicitar una auditoría interna cuando así lo determinen.
3. El equipo auditor estará conformado por personal competente, no podrán auditar su propio trabajo.
4. La Auditoría cumplirá con las etapas establecidas: Planificación, Ejecución y Presentación de Resultados correspondientes.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	
PG- 8.2.2	Edición: 1	Página 4 de 4

6 REGISTROS Y ANEXOS

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	RG 8.2.2
-------------------------------------	-----------------

Procedimiento de productos no conformes



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 1 de
10

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4 GENERALIDADES
- 5 DESARROLLO
 - 5.1 DETECCIÓN, SEGREGACIÓN E IDENTIFICACIÓN
 - 5.2 REGISTRO DEL PRODUCTO NO CONFORME
 - 5.3 TOMA DE DECISIONES
 - 5.4 SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES
 - 5.5 TRATAMIENTO DE LOS REGISTROS
- 6 REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 2 de
10

1 OBJETO

Definir la metodología empleada en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para la identificación, documentación, evaluación, segregación y tratamiento de las no conformidades detectadas, así como la notificación a las funciones a las que pueda afectar.

2 ALCANCE

Este Procedimiento se aplica a todas las no conformidades, originadas en productos, actividades o documentos, en cualquier fase del proceso, que afectan a la calidad de los productos y servicios prestados por **ANDELAS Cía. Ltda.**

No se aplica, en cuanto a su registro según este procedimiento, a aquellas no conformidades detectadas durante el proceso cuya corrección sea subsanable mediante acciones normales del mismo.

3 DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

Procedimiento General del Control de los Registros, PG- 4.2.4



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 3 de
10

4 GENERALIDADES

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito especificado.

INFORME DE NO CONFORMIDAD: Documento que, tras la detección de una no conformidad y el estudio previo por el responsable implicado, se establece para registrar dicha situación y proponer las soluciones oportunas.

5 DESARROLLO

5.1 DETECCIÓN, SEGREGACIÓN E IDENTIFICACIÓN

Cualquier persona de **ANDELAS Cía. Ltda.**, puede detectar un producto no conforme, aunque normalmente se detecta en alguna de las siguientes operaciones:

- Verificación e inspección de recepción de productos
- Controles e inspecciones de todas las salidas de los procesos.
- Seguimiento de proveedores.
- Aplicación de los criterios establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las quejas y reclamos de los clientes.

La persona que haya detectado la no conformidad procede a comunicar seguidamente la incidencia al Responsable de Calidad, quien toma la decisión de clasificar e identificar la no conformidad, determinar el método de identificación idóneo y decidir quién y como debe corregir la no



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 4 de
10

conformidad.

Desde la detección de la no conformidad, hasta la eliminación de la misma por la adopción de la solución idónea (acción correctiva inmediata), el objeto de la no conformidad (producto, documento y/o actividad) debe estar identificado, física o documentalmente.

La identificación de la no conformidad se realiza mediante la segregación y/o identificación con alguno de los siguientes medios:

- Etiquetas o carteles que definan las no conformidades mediante la inscripción “Producto No Conforme”
- Ubicación en zona específica
- Registros aplicables (Informe de no conformidad)

Esta identificación se realiza para impedir que se usen de forma indebida o se confundan con otros productos, documentos y/o actividades conformes.

5.2 REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD

El Responsable de Calidad es quien registra la no conformidad tras verificar los datos esenciales que determinan el origen de la misma.

No se registran las no conformidades subsanables mediante ajustes normales del proceso.

En los registros específicos (INFORMES DE NO CONFORMIDAD) deben



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 5 de
10

aparecer los responsables implicados en la implantación de las acciones correctivas inmediatas a tomar para eliminar las no conformidades.

Cuando el contrato lo exija, debe presentarse al cliente o a su representante el registro específico de cada no conformidad relacionada con el mismo, para que éste apruebe, mediante su firma, las acciones tomadas por **ANDELAS Cía. Ltda.**, para eliminarlas.

El registro específico utilizado para las devoluciones por parte de los clientes en **ANDELAS Cía. Ltda.**, es el INFORME DE NO CONFORMIDAD (INC-PNC-8.2.1), los cuales se numeran correlativamente para su mejor control.

El registro específico utilizado para las quejas y reclamos por parte de los clientes en **ANDELAS Cía. Ltda.**, es el REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS (RRS-PNC-8.2.1), los cuales se numeran correlativamente para su mejor control.

5.2.1 No conformidades de proveedor

Aquellas no conformidades imputables al proveedor pueden ser detectadas tanto en el proceso de recepción de sus productos o prestación de sus servicios, como tras ellos.

El Responsable de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**, informa al proveedor sobre el objeto y alcance de las no conformidades, así como las acciones correctivas idóneas y, tras ello, deciden de mutuo acuerdo



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 6 de
10

el tratamiento que se ejecutará sobre las no conformidades identificadas y definidas.

5.2.2 No conformidades internas

Las no conformidades que se detectan y derivan de procesos internos son registradas por el Responsable de Calidad en el INFORME DE NO CONFORMIDAD INTERNA (INCLPNC 8.2.1)

Este se utiliza para el registro y tratamiento de las reclamaciones de los clientes internos, puesto que el origen de las mismas es interno.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, o cuando se ha comenzado su utilización, el Responsable de Calidad registra la no conformidad en el correspondiente informe y propondrá la acción correctiva inmediata para dar tratamiento a dicha no conformidad.

5.3 ADOPCIÓN DE DECISIONES

Las posibles decisiones a tomar respecto a productos no conformes son:

- **Aceptación** como están, si se estima que la no conformidad no afecta de manera relevante con respecto a las especificaciones establecidas para su caso.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 7 de
10

- **Rechazo**, si no es posible encontrar aplicación aceptable al objeto de la no conformidad.
- **Concesión**, procediendo a la utilización o liberación del producto no conforme.

En caso de **aceptación**, se continúa con la utilización prevista sobre el objeto de la no conformidad.

Si la decisión es **rechazar**, se procede a las operaciones pertinentes que se derivan de la misma (devolución del producto, desecho, sustitución).

Si la decisión es **concesión** se procederá a utilizar o liberar el producto no conforme mediante la autorización del Responsable de Calidad. Cuando la no conformidad afecte a un cliente en concreto, el Responsable de Calidad se pondrá en contacto con el mismo para solicitar su conformidad con la utilización o liberación del producto, registrando dicha autorización en el Informe de No conformidad.

Para la adopción de la decisión sobre la acción correctiva inmediata a implantar para eliminar cada no conformidad detectada, el Responsable de Calidad debe consultar previamente con el personal implicado:

- Objeto y alcance de la no conformidad.
- Causas de la no conformidad.
- Consecuencias que se derivan de su ocurrencia.
- Metodología a emplear para eliminarla.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 8 de
10

En caso de indecisión de éste con respecto a las actuaciones a realizar con respecto a las no conformidades detectadas, se consultará con el Administrador Único para adoptar la decisión final.

La decisión sobre la acción correctiva inmediata a implantar para eliminar la no conformidad requiere precisar el/los responsable/s implicado/s y plazo para eliminarla.

5.4 SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

Cualquiera que sea la decisión que se tome, el Responsable de Calidad realiza el seguimiento y verifica que efectivamente se elimina la no conformidad con arreglo a la decisión adoptada para ello.

Cuando la NO CONFORMIDAD se originó por reclamos o devoluciones de clientes, ANDELAS Cía. Ltda., realiza el seguimiento de satisfacción de clientes utilizando el FORMULARIO DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SC-PNC 8.2.1)

Cuando se comprueba que la no conformidad ha sido eliminada, el Responsable de Calidad procede a cerrar el INFORME DE NO CONFORMIDAD aplicable y se elimina, cuando proceda, la identificación sobre el objeto de no conformidad.

En caso de no eliminar la no conformidad con la decisión adoptada, se propondrá otra decisión, la cual recibe el mismo tratamiento que la primera, generando así un nuevo registro y otro seguimiento.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PG- 8.3

Edición: 1

Página 9 de
10

Los INFORMES DE NO CONFORMIDAD permiten al Responsable de Calidad disponer de datos para el establecimiento de las acciones correctivas y/o preventivas, lo cual se hace según el Procedimiento General de Acciones Correctivas PG-8.5.2 y Preventivas PG-8.5.3.

5.5 TRATAMIENTOS DE LOS REGISTROS

Los registros se codifican cumplimentado la casilla "INC No.....", "RRS No....", "INCI No...." y "SC No....", con un número correlativo de cuatro dígitos y se identifican por dicho código.

El Responsable de Calidad guarda todos los registros de en su Departamento, en una carpeta destinada para tal fin, claramente identificada, archivados en orden correlativo en sentido creciente y accesible tanto a él como al Administrador Único.

La conservación y destino final de los registros se realiza según se expone en el Procedimiento General de Control de los Registros, PG-4.2.4.

6 REGISTROS Y ANEXOS

INFORME DE NO CONFORMIDAD	INC-PNC 8.2.1
REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	RRS-PNC 8.2.1
INFORME DE NO CONFORMIDAD INTERNA	INCI-PNC 8.2.1
FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SC-PNC 8.2.1



**PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL DE PRODUCTOS
NO CONFORMES**

PG- 8.3

Edición: 1

Página 10 de 10

Procedimiento de
acciones preventivas y
correctivas



PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

PG- 8.5

Edición: 1

Página 1 de 3

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4 GENERALIDADES
- 5 DESARROLLO
- 6 REGISTROS Y ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Responsable del SGC	Analista Administrativa Financiera	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

PG- 8.5

Edición: 1

Página 2 de 3

1 OBJETO

Definir la metodología empleada en **ANDELAS Cía. Ltda.**, para verificar que las actividades de calidad cumplan con la planificación y que determine la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

2 ALCANCE

Este Procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

3 DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Manual de Calidad de **ANDELAS Cía. Ltda.**

4 GENERALIDADES

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

PG- 8.5

Edición: 1

Página 3 de 3

5 DESARROLLO

5.1 PROCEDIMIENTO

Cualquier persona de **ANDELAS Cía. Ltda.**, puede detectar una causa de una no conformidad potencial o detectada y es responsabilidad del Representante de la Dirección de implementar las acciones correctivas y preventivas:

- Análisis de las causas que ocasionaron la no conformidad, la metodología del análisis causa-efecto.
- Las acciones correctivas y/o preventivas que se tomen, no solo deberán eliminar la no conformidad si no evitar su reincidencia.
- Documentar e implementar las acciones correctivas que resulten del análisis de las no conformidades en el Registro de No Conformidades.
- Monitorear las acciones correctivas para verificar la eficiencia del proceso.
- En el caso de que las acciones no logran eliminar la no conformidad, inmediatamente tomar decisiones por parte de la dirección para determinar que se debe hacer.

6 REGISTROS Y ANEXOS

INFORME DE NO CONFORMIDAD	RG- 8.3
RESULTADOS DE ACCIONES CORRECTIVAS	RG-8.5.2
RESULTADOS DE ACCIONES PREVENTIVAS	RG-8.5.3

ANEXO No. 4

Registros de

Calidad



CUADRO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

CC-4.2.6

N°	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE DE ARCHIVO	LUGAR		ACCESO	CUSTODIA	DESTINO FINAL
				FÍSICO	SISTEMA			
1	CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	RG-1.1.7	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-1.1.7	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
2	FACTURA	RG-1.14-1	F, CAC, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-1.14-1	F, CAC, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
3	GUÍA DE REMISIÓN	RG-1.14-2	F, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-1.14-2	F, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
4	MATRIZ SELECCIÓN EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-1	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.2-1	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
5	VALIDACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-2	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.2-2	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
6	FICHA ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-3	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.2-3	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
7	INSPECCIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-4	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.2-4	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General

8	INVENTARIO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-5	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.2-5	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
9	PROGRAMA INSPECCIONES	RG-2.1.3-1	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-1	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
10	INSPECCIÓN ACCIÓN SUBESTANDAR	RG-2.1.3-2	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-2	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
11	REGISTRO DE SANCIONES	RG-2.1.3-3	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-3	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
12	INSPECCIÓN CONDICIÓN SUBESTANDAR	RG-2.1.3-4	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-4	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
13	INSPECCIÓN HERRAMIENTAS Y ARNÉS	RG-2.1.3-5	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-5	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
14	INSPECCIÓN EXTINTORES	RG-2.1.3-6	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-6	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
15	INSPECCIÓN BOTIQUÍN Y CAMILLA	RG-2.1.3-8	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-8	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
16	INSPECCIÓN DE INSTALACIONES	RG-2.1.3-10	ESIASO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-2.1.3-10	ESIASO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
17	ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	RG-5.5.3-1	RD, GG	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-5.5.3-1	RD, GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
18	REGISTRO DE CORREOS ELECTRÓNICOS	RG-5.5.3-2	RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-5.5.3-	RD	Ilimitado	Conservar en Archivo

					2			General
19	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	RG-5.6.1	RD,GG	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-5.6.1	RD,GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
20	PRESUPUESTO ANUAL DE RECURSOS	RG-6.1-1	GF, AAF, RD,GG	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.1-1	GF, AAF, RD,GG	Ilimitado	Conservar en Archivo General
21	PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES	RG-6.1-2	JTH,GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.1-2	JTH,GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
22	SOLICITUD DE EMPLEO	RG-6.2.2-1	JTH,GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.2.2-1	JTH,GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
23	FICHA PSICOSOCIAL DEL TALENTO HUMANO	RG-6.2.2-2	JTH,GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.2.2-2	JTH,GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
24	SOLICITUD DE ANTICIPOS DE SUELDO	RG-6.2.2-3	JTH,GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.2.2-3	JTH,GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
25	SOLICITUD DE PERMISO	RG-6.2.2-4	JTH,GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.2.2-4	JTH,GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
26	SOLICITUD DE PRÉSTAMOS	RG-6.2.2-5	GF,JTH, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.2.2-5	GF,JTH, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
27	INFRAESTRUCTURA EQUIPOS Y MAQUINARIA	RG-6.3	JTH,GG,GO,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-6.3	JTH,GG,GO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
28	CARACTERÍSTICAS DE HILO	RG-7.1-1	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTROS/RG-7.1-1	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General

29	CONTROL DE CALIDAD TELA CRUDA	RG-7.1-2	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.1-2	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
30	ANCHO, PESO, ELONGACIÓN DE TELA CRUDA	RG-7.1-3	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.1-3	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
31	CONTROL DE DUREZA DE AGUA	RG-7.1-4	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.1-4	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
32	SOLIDEZ AL LAVADO	RG-7.1-5	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.1-5	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
33	CONTINUIDAD DE COLOR	RG-7.1-6	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.1-6	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
34	ENCOGIMIENTO TELA ACABADA	RG-7.2.2-1	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.2-1	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
35	PESO, ANCHO, RENDIMIENTO Y ELONGACIÓN TELA ACABADA	RG-7.2.2-2	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.2-2	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
36	DEVOLUCIONES EN VENTAS	RG-7.2.3-1	JNV, JC, GV, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.3-1	JNV, JC, GV, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
37	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	RG-7.2.3-2	JNV, GV, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.3-2	JNV, GV, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
38	FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	RG-7.2.3-3	JNV, GV, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.3-3	JNV, GV, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
39	SUGERENCIAS Y RECLAMOS	RG-7.2.3-4	JNV, GV, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.2.3-	JNV, GV, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo

					4			General
40	INFORME PLANIFICACIÓN, REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	RG-7.3	JTJ, JTN, JP, GO, GV, JC, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.3	JTJ, JTN, JP, GO, GV, JC, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
41	INSPECCIÓN POR MUESTREO DEL MATERIAL RECIBIDO	RG-7.4-1	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-1	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
42	DEVOLUCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	RG-7.4-2	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-2	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
43	INSPECCIÓN DE LA TOTALIDAD DEL MATERIAL RECIBIDO	RG-7.4-3	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-3	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
44	DEVOLUCIÓN INTERNA DE MATERIALES E INSUMOS A BODEGAS	RG-7.4-4	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-4	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
45	HISTORIAL DE PROVEEDORES	RG-7.4-5	SP, GO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-5	SP, GO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
46	CONTROL DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	RG-7.4-6	SP, BQ, BMP, GO, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-6	SP, BQ, BMP, GO, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
47	INGRESO DE BODEGA	RG-7.4-7	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-7	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
48	EGRESO DE BODEGA	RG-7.4-8	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-8	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
49	SOLICITUD DE COMPRAS	RG-7.4-9	BQ, BMP, SP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.4-9	BQ, BMP, SP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo

								General
50	HOJA DE RUTA	RG-7.5.3-1	JTJ, JTN, GO,JC, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.5.3-1	JTJ, JTN, GO,JC, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
51	HOJA DE TRABAJO TINTORERÍA	RG-7.5.3-2	JTN, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.5.3-2	JTN, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
52	CONTROL DE AGUJAS	RG-7.5.3-3	JTJ, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.5.3-3	JTJ, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
53	NOTA DE PEDIDO	RG-7.5.4	JNV, V, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.5.4	JNV, V, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
54	REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	RG-7.5-1	BQ, BMP, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.5-1	BQ, BMP, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
55	REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	RG-7.6	JM, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-7.6	JM, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
56	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	RG-8.2.2	GG, RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.2.2	GG, RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
57	LIBERACIÓN DE TELA ACABADA	RG-8.2.4-1	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.2.4-1	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
58	INFORME DE NO CONFORMIDAD	RG-8.3-1	RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.3-1	RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
59	REGISTRO DIARIO DE RECHAZOS-DESECHOS	RG-8.3-2	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.3-2	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General

60	INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS	RG-8.5.2	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.5.2	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General
61	INFORME DE ACCIONES PREVENTIVAS	RG-8.5.3	JC,RD	Archivo Administrativo	SGC/REGISTR OS/RG-8.5.3	JC,RD	Ilimitado	Conservar en Archivo General

1. Revisión del sistema por la dirección. 5.6.1.



**INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**IR-
5.6.1**

**Pág. 1
de 1**

FECHA:

PERIODO DE REVISIÓN: Inicio de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

ASISTENTES:

PUNTOS A TRATAR:

- Resultado de auditorías internas y externas
- Retroalimentación de clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- Acciones correctivas y preventivas cerradas y en curso de implementación
- Seguimiento de Revisiones del sistema previas
- Política de Calidad y Objetivos
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora

ASUNTOS TRATADOS:

1.- Resultado de auditorias internas y externas

En fecha..... se procedió a efectuar una auditoría interna según lo establecido en el Programa de Auditorias Internas aprobado en la organización para el año..... En dicha auditoría se detectaron por parte del auditor..... No Conformidades reflejadas en el correspondiente informe. Para subsanar las desviaciones detectadas se estableció el plan de acciones correctivas reflejadas en los informes de Acción Correctiva o Preventiva número: Dichos informes han sido sometidos a estudio en la presente Revisión del Sistema (punto 4).

De la auditoría interna se deduce un adecuado grado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la organización al considerarse las desviaciones detectadas de carácter leve, no existiendo ningún incumplimiento de algún requisito de la Norma de referencia. La mayor parte de las no conformidades detectadas son debidas a la falta de experiencia de la organización en la sistemática de trabajo bajo un sistema de gestión de la calidad.

2.- Retroalimentación de clientes

En el periodo objeto de la presente revisión no se han producido reclamaciones de clientes. En cuanto a la medición de la satisfacción del cliente, se han enviado los correspondientes cuestionarios de evaluación de la satisfacción del cliente a los clientes que..... y con los que la organización ha trabajado en el año No se enviaron cuestionarios a aquellos clientes para los que se ha prestado un servicio....., ya que Todos los cuestionarios recibidos evidencian evaluación positiva por parte de nuestros clientes. Este dato es indicativo de la capacidad de la organización para proporcionar los servicios adecuados a los requisitos del cliente, considerándose una evaluación global de la satisfacción del cliente positiva.

3.- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

En el periodo en estudio no se han producido no conformidades o incidencias que indiquen un incorrecto desempeño de los procesos de prestación de los servicios, considerándose que los procesos desarrollados por la organización son adecuados para asegurar la conformidad de los distintos servicios que se prestan:

4.- Acciones correctivas y preventivas cerradas y en curso de implantación

En el periodo objeto de la revisión no se han producido no conformidades, excepto las detectadas en la auditoría interna. Con objeto de subsanarlas se establecieron las correspondientes acciones correctivas documentadas en los informes de acción correctiva número



INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IR- 5.6.1

Pág. 3 de 3

Procediéndose al estudio de las acciones correctivas implantadas, todas ellas se encuentran en periodo de implantación. Se considera que en el plazo previsto, se podrá proceder al cierre de las mismas eliminándose la causa que originó dichas acciones correctivas.

5.- Seguimiento de revisiones del sistema previas

La revisión objeto del presente informe es la primera que se realiza tras la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que no existen revisiones previas.

6.- Política de Calidad y Objetivos

La Política de Calidad de la organización fue aprobada con fecha..... Los puntos de la misma son adecuados al propósito de la organización al día de la fecha, con lo que se mantiene la Política de Calidad aprobada en la fecha arriba indicada como marco de referencia para el establecimiento de objetivos y de cumplimiento de los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del Sistema.

Se establecen como objetivos de calidad a alcanzar hasta la próxima revisión del sistema (periodo de un año), siendo responsable de su seguimiento y consecución el Responsable de Calidad de la organización, los siguientes:

-
-

7.- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora.

Del análisis de los datos presentados por el Responsable de Calidad acerca de no conformidades, proveedores, satisfacción de cliente y demás información suministrada por el sistema se considera éste adecuado y efectivo para cumplir las expectativas y requisitos de los clientes, por lo que no se han propuesto cambios a dicho sistema.

Se considera que el grado de implantación del sistema es el adecuado para superar con éxito la auditoría de certificación por parte de una entidad acreditada.

8.- Conclusiones



**INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

IR- 5.6.1

Pág. 4 de 4

El Sistema de Gestión de la Calidad se considera adecuado y efectivo, no considerando necesario efectuar modificaciones al mismo.

Se realizará una nueva revisión del Sistema por Gerencia en.....

Lugar,.....

FDO. GERENCIA.

FDO. ASISTENTES:

**2. Registros sobre la
educación,
formación,
habilidades y
experiencia del
personal. 6.2.2. (e)**



SOLICITUD DE EMPLEO

Puesto que Solicita:

Sea lo más amable de llenar esta solicitud con letra legible.

NOTA: Esta información es confidencial.

Fecha

Sueldo Mensual Deseado

Fecha de Contratación

DATOS PERSONALES

APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES		Edad:		Años	
Domicilio		Calle		Transversal		N° de Casa		Ciudad	
Provincia		Lugar y Fecha de Nacimiento		Estado Civil:		Sexo			
Vive con		Padres <input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Parientes <input type="checkbox"/>		Su familia: <input type="checkbox"/>		Casado: <input type="checkbox"/>		Masculino <input type="checkbox"/>	
Personas que dependen de Usted		Hijos <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Padres <input type="checkbox"/>		Otros: <input type="checkbox"/>		Soltero: <input type="checkbox"/>		Femenino <input type="checkbox"/>	
Cédula de Identidad:		Pasaporte N°:		Divorciado: <input type="checkbox"/>		Viudo: <input type="checkbox"/>			

Tiene licencia: SI NO

Que tipo:

ESCOLARIDAD

INSTITUCION:	DE:	A:	Años:	TITULO OBTENIDO:

EXPERIENCIA LABORAL

INSTITUCION O EMPRESA:	DE:	A:	Años:	CARGO:

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE:	TELEFONO:

FIRMA DEL SOLICITANTE: _____



FICHA PSICOSOCIAL DEL EMPLEADO

1.- IDENTIFICACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS:.....

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:.....

EDAD:..... DIRECCIÓN PERMANENTE:.....

CIUDAD:..... BARRIO:.....

TELÉFONO CONVENCIONAL Y CELULAR:.....

2.- DATOS FAMILIARES

ESTADO CIVIL: SOLTERO () CASADO () VIUDO () UNIÓN LIBRE () DIVORCIADO ()

N° DE HIJOS () PERSONAS A SU CARGO ()

N° DE PERSONAS CON QUIENES VIVE..... PARENTESCO:.....

NOMBRE DE LA MADRE:..... TRABAJA ACTUALMENTE SI () NO ()

NOMBRE DEL PADRE:..... TRABAJA ACTUALMENTE SI () NO ()

UTILIZA EL DIALOGO ENTRE LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA: SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

3.- SALUD Y CONDICIONES FÍSICAS

PADECE ALGUNA ENFERMEDAD PERMANENTE:.....

QUE ENFERMEDADES HA PADECIDO EN LOS 6 ÚLTIMOS MESES:.....

ACTUALMENTE SE ENCUENTRA TOMANDO ALGUN TIPO DE MEDICAMENTO: SI () NO ()

QUE TIPO:.....

ALGUN MIEMBRO DE SU FAMILIA PADECE ALGUNA ENFERMEDAD:.....

HA TENIDO ALGUN TIPO DE ACCIDENTE LABORAL:.....

ES ALÉRGICO A ALGUN TIPO DE MEDICAMENTO:.....

4.- ASPECTOS DE LA VIVIENDA

TIPO DE VIVIENDA: PROPIA () ARRENDADA () CUENTA CON LOS SERVICIOS BÁSICOS: (AGUA, LUZ, TELÉFONO, ALCANTARILLADO): SI () NO ()

5.- RELACIONES FAMILIARES

COMO SON LAS RELACIONES FAMILIARES CON LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA

BUENAS () REGULARES () MALAS ()

6.- ASPECTO ECONÓMICO

LOS INGRESOS EN SU HOGAR DEPENDE DE:.....

EL MEDIO DE TRANSPORTE PARA LLEGAR A SU LUGAR DE TRABAJO ES:.....

CUANTAS RUTAS DE BUSES TOMA USTED PARA LLEGAR A SU TRABAJO:.....

SON SUFICIENTES SUS INGRESOS PARA CUBRIR LAS NECESIDADES BÁSICAS: SI () NO ()

POR QUE:.....

7.- ASPECTOS PSICOLÓGICO

CUAL ES LA MOTIVACIÓN EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO:.....

HA PADECIDO ALGUN TIPO DE TRASTORNO EMOCIONAL: DEPRESIÓN () ANSIEDAD () OTROS:.....

TIENE CIERTOS HABITOS (CÓMO) FUMAR () USO DE DROGAS () ALCOHOL ()

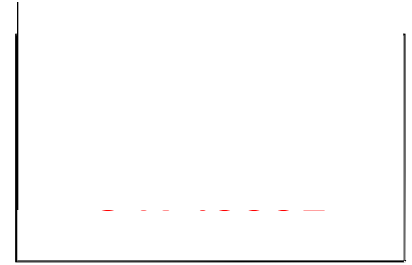
SE RELACIONA FACILMENTE CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO: SI () NO ()

SIENTE ACTUALMENTE SATISFACCIÓN LABORAL: SI () NO ()

FIRMA DEL TRABAJADOR:.....



SOLICITUD DE ANTICIPOS DE SUELDO



FECHA: _____ DEPARTAMENTO: _____

NOMBRE: _____ CANTIDAD: _____ LETRAS: _____

AUTORIZO QUE SE ME DESCUENTE DEL ROL DE PAGOS MENSUAL

FIRMA DEL EMPLEADO

APROBADO POR:

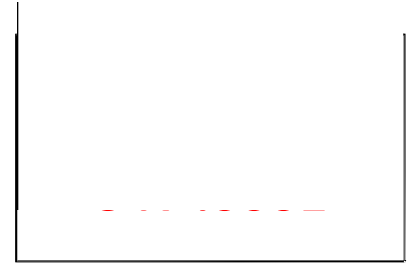
JEFE DE DEPARTAMENTO: _____

GERENTE FINANCIERO: _____

JEFE DE TALENTO HUMANO: _____



SOLICITUD DE PERMISO



FECHA: _____ **DEPARTAMENTO:** _____

NOMBRE: _____ **CAUSA DE PERMISO** _____

PERMISO CON CARGO AL ROL: _____ **PERMISO JUSTIFICADO:** _____

PERMISO CON CARGO DE HORAS EXTRAS: _____

FIRMA DEL EMPLEADO

APROBADO POR:

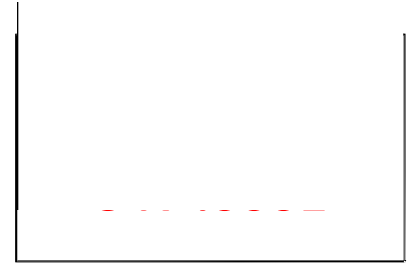
JEFE DE DEPARTAMENTO: _____

GERENTE FINANCIERO: _____

JEFE DE TALENTO HUMANO: _____



SOLICITUD DE PRÉSTAMOS



FECHA: _____ DEPARTAMENTO: _____

NOMBRE: _____ CANTIDAD: _____ LETRAS: _____

AUTORIZO QUE SE ME DESCUENTE DEL ROL DE PAGOS MENSUAL

FIRMA DEL EMPLEADO

APROBADO POR:

JEFE DE DEPARTAMENTO: _____

GERENTE FINANCIERO: _____

JEFE DE TALENTO HUMANO: _____

3. Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

7.1. (d)



CARACTERISTICAS DE HILO

CODIGO: RG-7.1-1
FECHA: 04 NOV 2013
REVISIÓN: 0
PAGINA 1 DE 1

FECHA	TITULO	MATERIAL	LOTE	PROVEEDOR	CLASIMAT		ELONGACION (%)	RESISTENCIA (gr/tex)	USTER IRREGULARIDAD	TPI	LONGITUD (m)	PESO (gr)	TITULO (Ne)										COMPOSICIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACION			
					DEFECTOS TOLERABLES	DEFECTOS OBJETABLES							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	PES	CO					
												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								

Elaborado por: JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Revisado por: JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Aprobado por: GERENTE DE PRODUCCIÓN
--	---	--



CONTROL DE CALIDAD DE TELA CRUDA

CODIGO: RG-7.1-2

FECHA: 04 NOV 2013

REVISIÓN: 0

PAGINA 1 DE 1

FECHA INICIO	FECHA FIN	N° HOJA DE RUTA	LOTE	# RL	MAQ	RPM	TEJIDO	HILO/PROVEEDOR												OPERADOR	OBSERVACION					
								Hilo 1		Hilo 2		□		○		△		↘				↙				
								Título	Proveedor	Título	Proveedor	# RL	# DEF	# RL	# DEF	# RL	# DEF	# RL	# DEF			# RL	# DEF			

Elaborado por:	Revisado por:
Jefe de Aseguramiento de Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad

4. Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma. 7.2.2.



PESO, ANCHO Y ELONGACION DE TELA CRUDA

CODIGO: RG 7.1-3
 FECHA: 01 NOV 2013
 REVISIÓN: 0
 PAGINA: 1 DE 1

FECHA	N° HOJA DE RUTA	LOTE	CIRCULAR	TEJIDO	CODIGO	HILO 1		HILO 2		HILO 2		Muestras					PESO (gr)	Ancho (cm)	ELONGACION		POLEA	RESPONSABLE	OBSERVACION
						TITULO	PROVEEDOR	TITULO	PROVEEDOR	TITULO	PROVEEDOR	1	2	3	4	5			A (%)	L (%)			

Elaborado por: <div style="text-align: center;"> JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD </div>	Revisado por: <div style="text-align: center;"> JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD </div>	Aprobado por: <div style="text-align: center;"> GERENTE DE PRODUCCION </div>
--	---	--



CONTROL DE DUREZA DE AGUA

CODIGO: RG 7.1-4
FECHA: 04 NOV 2013
REVISIÓN: 0
PAGINA 1 DE 1

FECHA	HORA	CISTERNA PPM	ABLANDADOR 1 PPM	ABLANDADOR 2 PPM	RESPONSABLE	OBSERVACION

Elaborado y Revisado por: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Aprobado por: Gerente de Producción
---	--



SOLIDEZ AL LAVADO TINTORERIA Y ACABADOS

CODIGO:RG 7.1-5
FECHA: 04 NOV 2013
REVISIÓN: 0
PAGINA 1 DE 1

FECHA	HOJA DE RUTA	PEDIDO	LOTE	RECETA	TEJIDO	COLOR	CODIGO	PROCESO	PUNTAJACIÓN EG	OBSERVACION

Elaborado y Revisado por:

Jefe de Aseguramiento de Calidad

Aprobado por:

Gerente de Producción

5. Elementos de entrada, resultados de la revisión, verificación, validación y revisión de los cambios en el diseño y desarrollo. 7.3.7.



NUEVA RECETA

	<i>PROCESO:</i>	<i>TELA:</i>
	<i>COLOR :</i>	<i>COMPOSICIÓN:</i>
	<i>CODIGO TELA:</i>	<i>RB:</i>
INFORME :	<i>CODIGO PANTONE:</i>	<i>FECHA DE ENTREGA:</i>

<i>TIPO DE TEJIDO</i>	<i>HILADO</i>

<i>COLORANTES PES</i>	<i>PORCENTAJE</i>

<i>COLORANTES CO</i>	<i>PORCENTAJE</i>

<i>AUXILIARES</i>	<i>g/l</i>
<i>SAL TEXTIL</i>	
<i>CARBONATO DE SODIO</i>	
<i>SOSA CAUSTICA</i>	

<i>MUESTRA</i>

<i>COLOR ACTUAL</i>

FECHA DE REUNIÓN:

**FECHA DE
APROBACIÓN:
FECHA DE
VALIDACIÓN:**

**CAMBIOS
SUGERIDOS**

RESPONSABLES

**JEFE DE
TEJEDURÍA**

**JEFE DE
TINTORERÍA:**


JEFE DE CONTROL DE CALIDAD

GERENTE DE OPERACIONES

GERENTE DE

VENTAS

6. Resultados de las evaluaciones de proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. 7.4.1.

		CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.					RG-7.4.1.		
		INSPECCIÓN POR MUESTREO DEL MATERIAL RECIBIDO							
Suministrador:		Instrucciones de Control			Programada	Fecha	Características	Código	Descripción
Pedido N°:					De recepción				
Material/Componente:		1.			De recepción				
Especificación/Croquis N°:		2.							
Lote N°:		3.			De inspección				
Tamaño de lote		4.							
Código de la característica	Tamaño de la muestra	Cantidad Aceptada	Cantidad defectuosa	Aceptado / Rechazado	Razones principales para el rechazo			Iniciales del responsable	
APROBADO POR:					FECHA:				



CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.

RG-7.4-3

INSPECCIÓN DE LA TOTALIDAD DE LA MATERIA PRIMA RECIBIDA

DATOS DEL PROVEEDOR		Instrucciones de Inspección		Programada	Fecha	Características	Código	Descripción
Nombre:								
Dirección:								
Teléfono:				De inspección				
Lote N°:								
Orden de Pedido N°:								
Recibida	Inspeccionada	Conforme	No conforme	Detalles de la No Conformidad			INSPECCIONADO POR	
APROBADO POR:				FECHA:				



CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.

RG-7.4-5

HISTORIAL DE PROVEEDORES

DATOS DEL PROVEEDOR		Detalles de los productos	Instrucciones de Inspección		Características	Código	Precio Cotiz.	Precio Final		
Nombre:				1						
Dirección:		1.	2							
Teléfono:		2.	3							
Fecha de primera adquisición:		3.	4							
		4.	5							
N° de Pedido	Fecha			Cantidad					Observaciones	Iniciales
	Programada	De recepción	De inspección	Pedida	Recibida	Inspeccionada	Conforme	No Conforme		
APROBADO POR:					FECHA:					

8. Identificación única del producto
(cuando la trazabilidad sea un
requisito). 7.5.3.



ANDELAS

Nº 013364

FECHA	PEDIDO
TIPO DE TELA	
MATERIA PRIMA	
PROVEEDOR	
RENDIMIENTO (cruda)	Gr/m2

LOTE	CODIGO
ROLLOS	de kg. + RIB de kg.
COLOR	COD.
FECHA DE ENTREGA	
RENDIMIENTO (term.)	Gr/m2

TEJIDO			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
MAQUINA	CALIBRACION		
Nº. VUELTAS	VELOCIDAD		
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

VIRADO 1			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
REFERENCIAS			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

TINTURADO			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
PROGRAMA			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

HIDROEXTRACTOR			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
PROGRAMA			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

SECADO			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
PROGRAMA			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

PERCHADO			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
PROGRAMA			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

VIRADO 2			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
REFERENCIAS			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

CALANDRADO			
ESTANDAR	Kg/h TIEMPO		
ANCHO	VELOCIDAD		
TEMPERATURA			
OPERADOR RECIBE	OPERADOR ENTREGA		
Fecha	Hora	Fecha	Hora
Novedades		Novedades	

JEFE PLANTA
RECOMENDACIONES

SUPERVISOR
RECOMENDACIONES

Operador	Nº	ENTRADA			□	○	△	→	↓	Clases	SALIDA			□	○	△	→	↓	Clases	OBSERVACIONES
		HORA	PESO kg	METROS							HORA	PESO Kg	METROS							
		TOTAL			RENDIMIENTO					Kg/Mt	TOTAL			RENDIMIENTO					Kg/Mt	

TERMINOLOGIA: ○ PERFORACIONES △ MANCHAS - SUCIEDAD ↓ FALLAS DE AGUJA ← RAYAS DE HILO CLASE I PRIMERA II SEGUNDA

□ CAIDAS DE TEJIDO

NOTA TELA CON EXESO DE FALLAS DEL ESTANDAR DE PRIMERA *SE PEDIRA AUTORIZACION PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE PROCESO* EN CASO DE EXISTIR TELA DE TERCERA SE CORTARA LA PARTE DAÑADA O DE SER NECESARIO DIVIDIR EL ROLLO EN 2 O MAS PARTES

FECHA	FECHA	FECHA
REVISOR 1	REVISOR 2	BODEGUERO

VISTO BUENO

9. La base empleada para la calibración, validez y la verificación del equipo de medición. 7.6.



CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.

RG-7.6

REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

Código de máquina o proceso:

Temperatura normalizada:

Normativa Legal:

Humedad relativa:

Responsable de Calibración:

Error permisible:

N° Serie	Descripción del equipo de medición	Registro N°	Observaciones

APROBADO POR:

FECHA:

10. Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento. 8.2.2.



**CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS ANDELAS
CÍA. LTDA.**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 0001

**11. Identificación de la(s)
persona(s) responsable(s) de la
liberación del producto. 8.2.4.**



ENCOGIMIENTOS DE TELA ACABADA

CODIGO: RG 8.2.4-1
FECHA: 04 NOV 2013
REVISIÓN: 0
PAGINA 1 DE 1

FECHA	HOJA DE RUTA	PEDIDO	LOTE	TEJIDO	COLOR	CODIGO	ENCOGIMIENTO (%)			RESPONSABLE	OBSERVACION
							ANCHO	LARGO	TORQUE		

Elaborado y Revisado por:

Jefe de Aseguramiento de Calidad

Aprobado por:

Gerente de Producción



**PESO, ANCHO, RENDIMIENTO Y ELONGACION DE TELA
ACABADA**

CODIGO: RG 8.2.4-2
 FECHA: 01 NOV 2013
 REVISIÓN: 0
 PAGINA: 1 DE 1

FECHA	N° HOJA DE RUTA	LOTE	PEDIDO	TEJIDO	COLOR	CODIGO	MUESTRAS					PESO (gr)	Ancho (cm)	RENDIMIENTO (m/kg)	ELONGACION		RESPONSABLE	OBSERVACION
							1	2	3	4	5				A (%)	L (%)		

Elaborado y Revisado por:

 JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Aprobado por:

 GERENTE DE PRODUCCIÓN

12. Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas. 8.3.



CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.

RG-8.3-2

REGISTRO DIARIO DE RECHAZOS/DESECHOS

PROCESO:

Turno:

Responsable:

Fecha:

Hoja de Ruta N°:

Máquina N°	Orden de Producción N°	Componente		Razones para rechazar/desechar	Cantidad	Observaciones	Responsable	Almacenamiento
		Código	Descripción					

APROBADO POR:

FECHA:



INFORME DE NO CONFORMIDAD

RG- 8.3-1

Edición: 0

FECHA:

INCI N° 0001

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD:

DETECTADO POR:

CLASIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD:

ACCION CORRECTIVA INMEDIATA:

PLAZO ESTIMADO DE PUESTA EN PRACTICA:

RESPONSABLE:

COSTES DE LA NO CONFORMIDAD:

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

FIRMA:

ACEPTADO

RECHAZAD

O

FECHA:

OBSERVACIONES:

13. Resultados de las acciones correctivas.

8.5.2.



**CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS ANDELAS
CÍA. LTDA.**

INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS N° 0001

FECHA: _____ RESPONSABLE: _____

NO CONFORMIDAD DETECTADA: _____

ACCIÓN CORRECTIVA

RESULTADOS

14. Resultados de las acciones preventivas.

8.5.3.



**CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS ANDELAS
CÍA. LTDA.**

INFORME DE ACCIONES PREVENTIVAS N° 0001

FECHA: _____ RESPONSABLE: _____

ACCIÓN CORRECTIVA APLICADA: _____

ACCIÓN PREVENTIVA

RESULTADOS

ANEXO No. 5

Otros

documentos



IDENTIFICACIÓN DE SIGLAS

Actualizado a:

23/06/2014


IS-4.2.1

CARGO	SIGLA	RESPONSABLE
Analista Administrativa-Financiera	AAF	ALVAREZ LÓPEZ MIRYAM CATALINA
Auxiliar Contable	AC	VARGAS TORRES MAURICIO RUBEN
Auxiliar de Bodega	AB	SÁNCHEZ VILLACÍS MILTON VINICIO
Bodeguero	B	MORALES MACHUCA EDISON RODOLFO
Bodeguero de Materia Prima	BMP	ANGULO VERGARA CAMILO CALIXTO
Bodeguero de Químicos	BQ	NUÑEZ SILVA FERNANDO MIGUEL
Cajera Aux-Contable	CAC	MAYA OLIVO ESTA CATALINA
Call Center	CC	S/P
Cobrador	CB	CHÁVEZ NARANJO CAMILA AURIOLA
Contador	C	VILLACIS CORDOBA SERGIO AURELIO
Encargado de Limpieza	L	YANCHALIQUEÍN CAIZA INES DIOCELINA
Encargado de Seguridad Industrial	ESIASO	MORALES PERRAZO DIEGO MARCELO
Facturador	F	CAJAS MOYA ESTEBAN JOSUE
Gerente de Operaciones	GO	ANDRADE LASCANO HERNAN RICARDO
Gerente de Ventas	GV	ANDRADE LASCANO JAIME OSWALDO
Gerente Financiero	GF	ANDRADE LASCANO EDGAR ENRIQUE
Gerente General	GG	ANDRADE LASCANO CARLOS ALBERTO
Jefe de Calidad	JC	CANCHIG QUILLUPANGUI OSCAR PAUL
Jefe de Mantenimiento	JM	VELVA ORTEGA EDISON RICARDO
Jefe de Proyectos	JP	ANDRADE LÓPEZ CARLOS ESTEBAN
Jefe de Talento Humano	JTH	MOSQUERA BASSANTE VERÓNICA PATRICIA
Jefe de Tejeduría	JTJ	GAIBOR TRUJILLO DANIEL FILADELFO
Jefe de Tintorería	JTN	RUIZ FLORES HECTOR FERNANDO
Jefe Nacional de Ventas	JNV	PILLAJO CEVALLOS PAULO DARIO
Representante de la Dirección	RD	BAYAS PRADO CARLOS ALBERTO
Secretaria de Producción	SP	ANDRADE LASCANO CARLOS ALBERTO
Supervisor de Acabados	SA	LIZANO PILATASIG TATIANA ELIZABETH
Vendedor	V	CARRASCO BONILLA ESNERSTO FERNANDO
		PAZMIÑO PEREZ EDGAR VICENTE
		PROAÑO SERRANO NORMAN PATRICIO

CARLOS ANDRADE CARRASCO &
HIJOS


ANDELAS CÍA. LTDA.

MANUAL DE PROCESOS

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDP 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Procesos	Página 2 de 128
		Edición 1	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN


RESPONSABILIDAD	NOMBRE	CÓDIGO
Gerente General	Ing. Carlos Andrade.	MP 01
Gerente de Operaciones	Ing. Ricardo Andrade.	MP 02
Jefe de Tejeduría	Ing. Daniel Gaibor	MP 03
Jefe de Tintorería	Ing. Fernando Ruiz	MP 04
Supervisor de Acabados	Ing. Fernando Carrasco	MP 05
Gerente de Ventas	Ing. Oswaldo Andrade	MP 06
Jefe Nacional de Ventas	Ing. Carlos Bayas	MP 07
Gerente Financiero	Ing. Edgar Andrade	MP 08
Analista Administrativa-Financiera.	Econ. Catalina Álvarez.	MP 09
Jefe de Proyectos	Ing. Esteban Andrade.	MP 10
Jefe de Talento Humano	Ing. Verónica Mosquera.	MP 11
Jefe de Control de Calidad	Ing. Oscar Canchig.	MP 12
Encargado de la Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Cuidado Ambiental.	Ing. Edison Morales.	MP 13

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDP 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Procesos	Página 3 de 128
		Edición 1	

ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS

El alcance del MANUAL DE PROCESOS, comprende todas las actividades de la empresa:

“DISTRIBUCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, IMPORTACIÓN Y COMPRA-VENTA DE PRODUCTOS ELABORADOS EN BASE DE FIBRAS TEXTILES”

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
	CARLOS ANDRADE CARRASCO E	MDP 001

	HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Procesos	Página 4 de 128
		Edición 1	

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:


Edición	Fecha	Modificación	Página
1		Edición del documento	Todas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

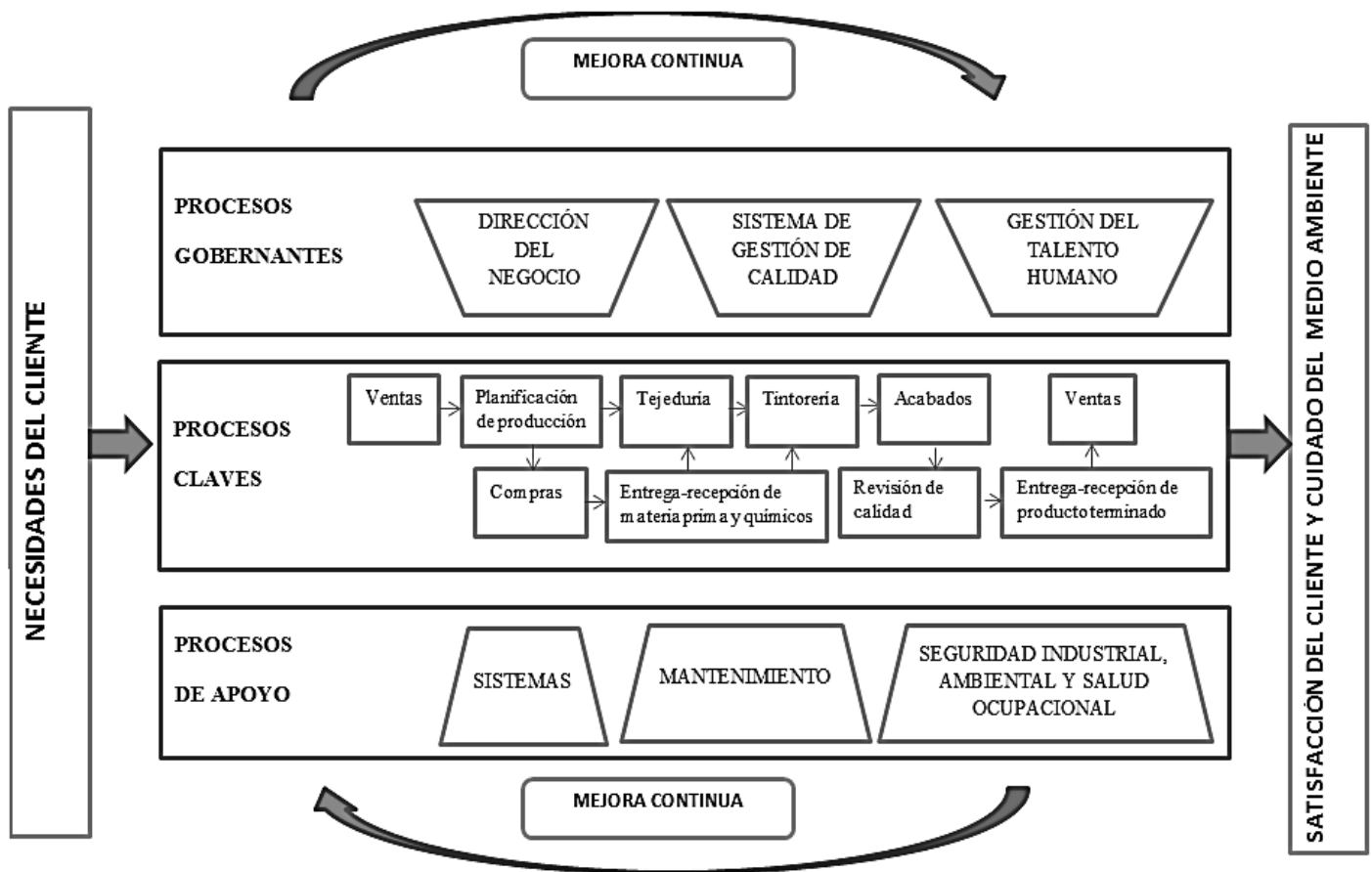
INDICE

LISTA DE DISTRIBUCIÓN	2
ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS	3
CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:	4
MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS “ANDELAS” Cía. Ltda.	7
PROCESOS GOBERNANTES	8
DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	9
Gestión Administrativa	10
Gestión Financiera.....	15
Innovación, Investigación & Desarrollo	25
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	29
Sistema de Gestión de Calidad.....	30
Seguimiento & Medición del Sistema de Gestión de Calidad	34
Mejora del Sistema de Gestión de Calidad	37
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	40
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	41
Ambiente de Trabajo.....	54
Infraestructura	56
PROCESOS CLAVES	58
PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.....	59
Planificación de Realización del Producto.....	60
Realización del Producto.....	63
COMPRAS.....	66
Compras	67
Entrega-Recepción de Materia Prima & Insumos	70
PRODUCCIÓN.....	74
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	75
CONTROL DE CALIDAD.....	86
VENTAS	91
Ventas – Pedidos	92
Ventas - Entregas	96
Entrega- Recepción de Producto Terminado.....	99

Satisfacción del Cliente	101
PROCESOS DE APOYO.....	104
SISTEMAS	105
HARDWARE.....	106
SOFTWARE	109
MANTENIMIENTO.....	112
SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL & SALUD OCUPACIONAL	116
SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	117
SEGURIDAD AMBIENTAL	123
SALUD OCUPACIONAL	125

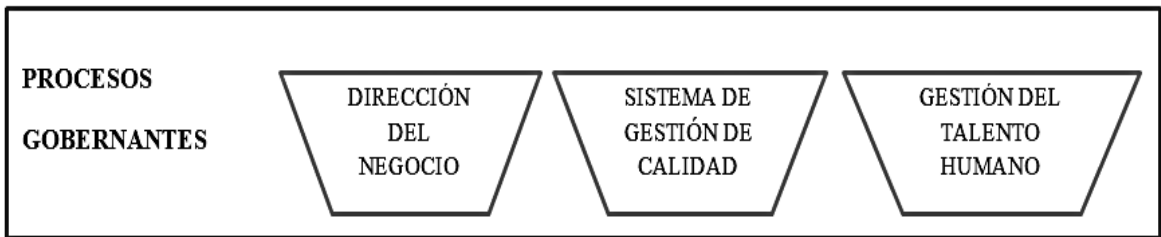
	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	MDP 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de Procesos	Página 3 de 128
		Edición 1	

**MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA CARLOS ANDRADE CARRASCO & HIJOS
"ANDELAS" Cía. Ltda.**

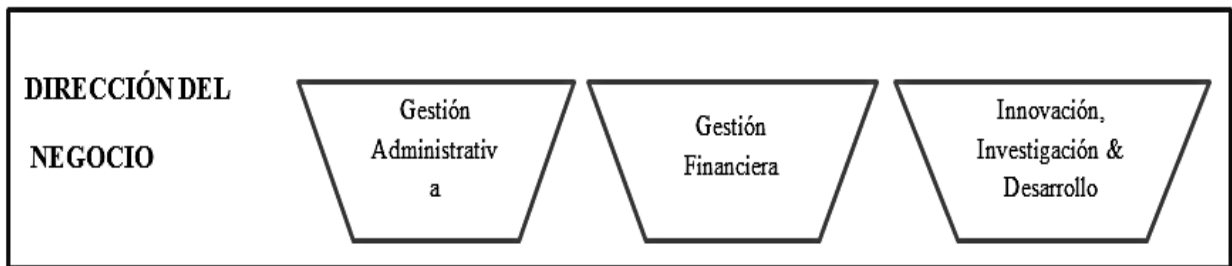


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


PROCESOS GOBERNANTES



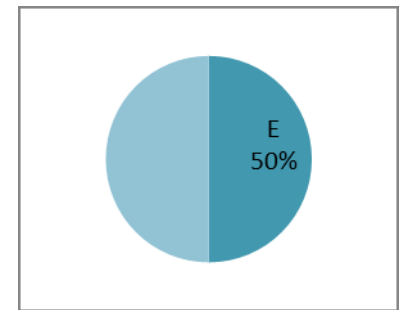
DIRECCIÓN DEL NEGOCIO



Gestión Administrativa

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de	PCI
	SUBPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Procesos	5.5.3
	COMUNICACIÓN INTERNA			14/06/2014 14:34

ACTIVIDADES:		R	I
1	Identificar con claridad el mensaje que se va a comunicar:		0,5
2	El emisor debe ser autorizado para emitir únicamente información relacionada con la Empresa		0,5
3	Identificar de forma precisa al receptor correspondiente a quien va dirigido el mensaje		0,5
4	Utilizar los canales correspondientes e idóneos, dependiendo del tipo de comunicación interna		0,5
5	Enviar el mensaje.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

ENTRADAS

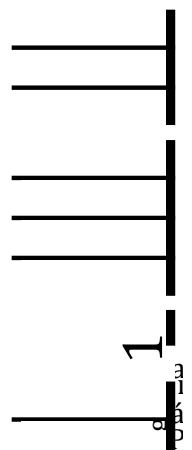
PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


DOCUMENTOS

ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA
REGISTRO DE CORREOS ELECTRÓNICOS

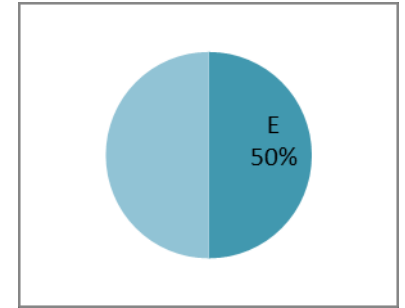
RG-5.5.3-1

RG-5.5.3-2



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PPR Procesos 6.1
	SUBPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
PROVISIÓN DE RECURSOS				14/06/2014 14:34

ACTIVIDADES:		R	I
1	Analizar los presupuestos realizados por cada uno de los responsables de los procesos.		0,5
2	Aprobar bajo condiciones de optimización de recursos, la adquisición de recursos solicitados previamente.		0,5
3	Solicitar a responsables de adquisición que realicen las correspondientes cotizaciones.		0,5
4	Evaluar la satisfacción de cada uno de los procesos en relación a la provisión de recursos.		0,5
5	Analizar resultados y tomar decisiones oportunas.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS **PG-6.1**

ENTRADAS

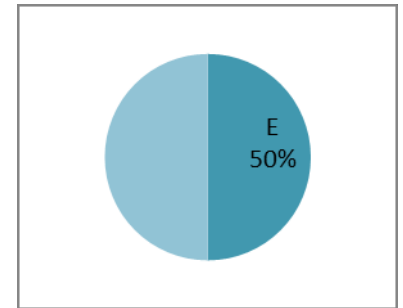
PRESUPUESTO ANUAL DE LA EMPRESA "ANDELAS CÍA.
LTDA."
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES **RGPC-6.1**
PRESUPUESTO ANUAL DE RECURSOS **RGPR-6.1**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de	PRD 5.6
	SUBPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			14/06/2014 14:34	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar el Sistema de Gestión de Calidad según la planificación elaborada anualmente.		0,5
2	Evaluar resultados en cuanto a conveniencia, adecuación y eficacia.		0,5
3	Evaluar el aprovechamiento de las oportunidades de mejora.		0,5
4	Mejorar el SGC, si existe la necesidad de efectuar cambios incluyendo la política y objetivos de calidad.		0,5
5	Comunicar los cambios a toda la organización.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar el SGC
- Recomendaciones de mejora.

CONTROLES

- PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN **PG-5.6**
- POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA **RG-5.5.3**

ENTRADAS

- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


DOCUMENTOS

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

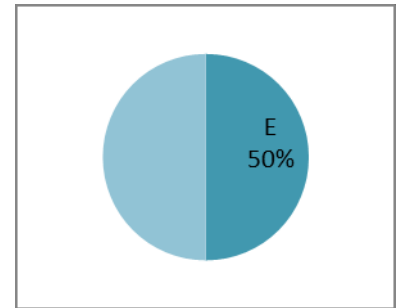
RG-5.6.1

NOTA: Los resultados de la revisión plasmados en el INFORME DE REVISIÓN, deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y, las necesidades de los recursos.

Gestión Financiera

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PAAF Procesos -1.1
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA		
ANÁLISIS ADMINISTRATIVO-FINANCIERO				14/06/2014 14:46

ACTIVIDADES:		R	I
1	Supervisar todas las actividades contables, declaraciones y retenciones de impuestos		0,5
2	Planifica los pagos a proveedores nacionales e internacionales		0,5
3	Verifica los cheques con los egresos correspondientes para evaluar la integridad.		0,5
4	Manejo de las cuentas bancarias y supervisa todas las importaciones de materia prima.		0,5
5	Elabora flujos de caja y emite recomendaciones pertinentes.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Analista Administrativa-Financiera

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

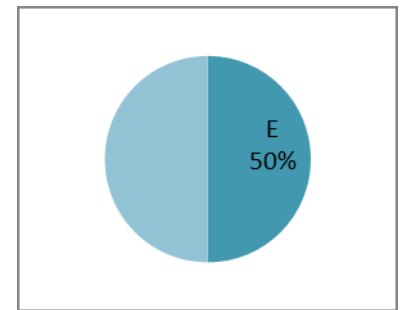
MANUAL DE FUNCIONES DE ANALISTA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

ENTRADAS

Estados Financieros presentados por el contador general
Presupuesto aprobado por Gerencia Financiera
Estados de Cuentas Bancarias

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PCL-1.2.1
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA		
CANCELACIONES DE LEY				14/06/2014 14:48

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar Declaraciones del SRI, revisar que estén bien realizadas		0,5
2	Realizar las declaraciones del SRI, en la fecha establecida por la ley.		0,5
3	Realizar los pagos municipales correspondientes		0,5
4	Cancelar multas legales que por alguna razón la empresa tenga que cumplir.		0,5
5	Mantener al día todos los pagos correspondientes no mencionados en los apartados anteriores.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Auxiliar de Contabilidad

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

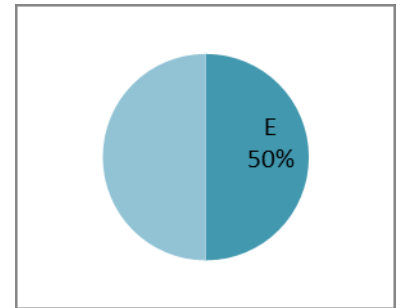
MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS

REGISTROS CONTABLES

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de	PCP-1.2.2
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Procesos	
CANCELACIONES DE PRÉSTAMOS			14/06/2014 14:50	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar la tabla de amortizaciones periódicamente para no atrasarse en los pagos		0,5
2	Verificar en el Flujo de Caja la provisión realizada para el préstamo correspondiente		0,5
3	Realizar el pago en el día exacto al de la tabla de amortización.		0,5
4	Realizar el registro contable de la cancelación del préstamo		0,5
5	Archivar la documentación fuente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Auxiliar de Contabilidad


RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

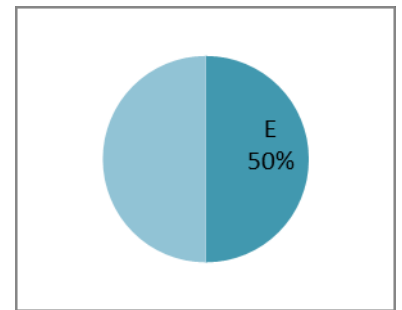
CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS Registros
contables Tabla de
amortizaciones Flujo de
Caja

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de	PCP-
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Procesos	1.2.3
CANCELACIONES DE PROVEEDORES			14/06/2014 14:51	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar los mayores de la cuenta proveedores y las facturas correspondientes.		0,5
2	Provisionar los fondos necesarios para la cancelación de proveedores.		0,5
3	Solicitar la autorización del Gerente Financiero para la firma de los cheques.		0,5
4	Realizar el pago en el día y fecha acordada.		0,5
5	Registrar contablemente el pago y archivar la documentación fuente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Auxiliar de Contabilidad

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

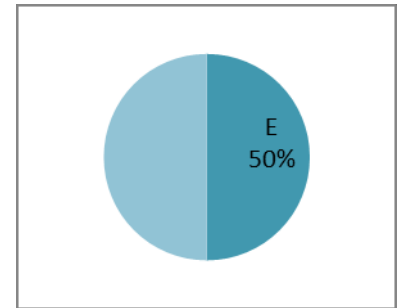
MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS

REGISTROS CONTABLES

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PFA-1.2.4 Procesos
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA		
FACTURACIÓN ALMACÉN				14/06/2014 14:51

ACTIVIDADES:		R	I
1	Atender a los clientes que ingresan al almacén, aplicando normas de urbanidad.		0,5
2	Realizar la correcta demostración del producto si así lo solicita el cliente (características).		0,5
3	Realizar la venta del producto según las especificaciones del cliente		0,5
4	Ingresar datos a la factura correspondiente de venta y empaclar el producto correctamente		0,5
5	Recibir, contar y guardar el dinero, entregar la factura original y la copia de la factura archivar y entregar el producto		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Cajero/Cobrador

RECURSOS:

- Talento humano
- Materiales
- Financieros
- Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DE CAJERO/COBRADOR
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

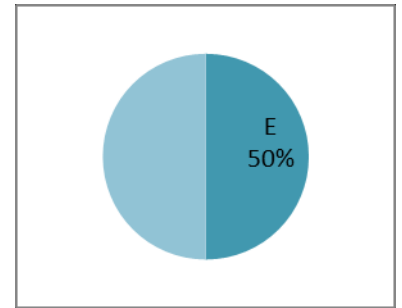
DOCUMENTOS

FACTURA

RGF-1.14

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PPF- 1.2.5
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA		
FACTURACIÓN PLANTA				14/06/2014 14:51

ACTIVIDADES:		R	I
1	Verificar el pedido de los clientes conjuntamente con el bodeguero de producto final.		0,5
2	Revisar el lote de producción si está listo.		0,5
3	Realizar la factura correspondiente ingresando correctamente los datos.		0,5
4	Realizar la guía de remisión y entregar a los choferes.		0,5
5	Archivar la copia de la factura.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Facturador

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DeL FACTURADOR
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

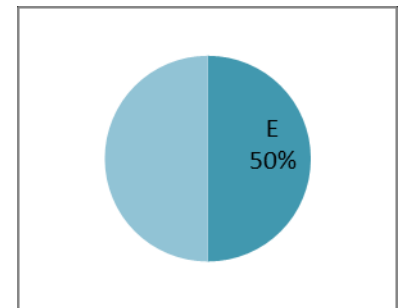
DOCUMENTOS

FACTURA

**RGF-
1.14**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de PPEF-
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Procesos 1.2.6
PRESENTACIÓN ESTADOS FINANCIEROS			14/06/2014 14:51

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar ajustes correspondientes a los registros contables.		0,5
2	Consolidar la información respectiva para elaborar estados financieros.		0,5
3	Verificar la integridad de los estados financieros presentados por el sistema informático.		0,5
4	Presentar a la dirección de la empresa los respectivos estados financieros para su revisión y aprobación.		0,5
5	Ingresar los estados financieros a la página de la Superintendencia de Compañías, en la fecha indicada.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Contador General

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

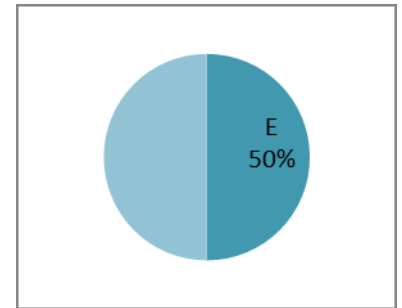
MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR GENERAL
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS

REGISTROS CONTABLES

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual	de PEP-
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Procesos	1.2.7
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS				14/06/2014 15:00

ACTIVIDADES:		R	I
1	Solicitar a los responsables de las principales áreas realizar el presupuesto anual respectivo necesario.		0,5
2	Revisar los presupuestos solicitados, verificar precios y realizar una proyección adecuada.		0,5
3	Consolidar los presupuestos de todas las áreas y realizar un presupuesto general anual.		0,5
4	Revisar indicadores y verificar con el flujo de caja correspondiente.		0,5
5	Presentar a la dirección de la empresa para su aprobación respectiva.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe Financiero

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE FINANCIERO
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS

Presupuestos de cada área.
Flujo de caja.

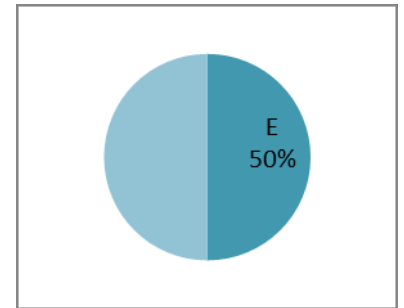
DOCUMENTOS

PRESUPUESTO ANUAL DE RECURSOS

RG-6.1-1

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PRC-1.2.8
	SUBPROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA		
ELABORACIÓN DE REGISTROS CONTABLES				14/06/2014 15:03

ACTIVIDADES:		R	I
1	Verificar los documentos fuentes para el correcto ingreso de los datos.		0,5
2	Ingresar al sistema los datos necesarios.		0,5
3	Verificar que el registro se haya realizado correctamente en las cuentas debidas.		0,5
4	Revisar si los datos están en todos los libros correspondientes.		0,5
5	Guardar el registro con el correspondiente respaldo y archivar los documentos fuentes.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Contador General

RECURSOS:

- Talento humano
- Materiales
- Financieros
- Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL CONTADOR GENERAL
POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

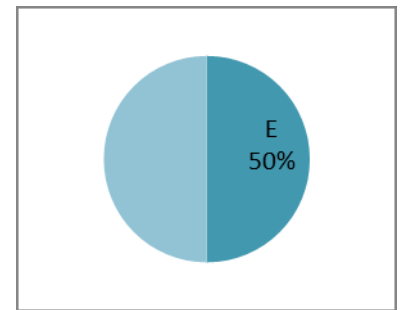
ENTRADAS

DOCUMENTOS FUENTE

Innovación, Investigación & Desarrollo

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PEP- 1.2.9
	SUBPROCESO:	I.I & D		
EVALUACIÓN DE PROYECTOS				14/06/2014 15:05

ACTIVIDADES:		R	I
1	Identificar una oportunidad de innovación y oportunamente elaborar un plan de proyectos.		0,5
2	Realizar la correspondiente investigación técnica, administrativa y financiera de los proyectos.		0,5
3	Identificar los beneficios que defienden al proyecto.		0,5
4	Evaluar la viabilidad del proyecto mediante indicadores.		0,5
5	Presentar para su aprobación a la dirección del negocio		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Proyectos

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

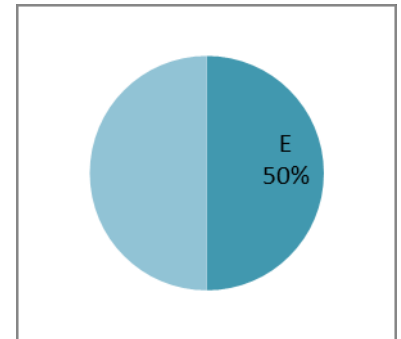
MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE PROYECTOS

ENTRADAS

Presupuesto General Anual
Planificación Estratégica
Sistema de Gestión de Calidad

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO	Manual de PIP-
	SUBPROCESO:	I.I & D	1.2.10
IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS			14/06/2014 15:06

ACTIVIDADES:		R	I
1	Una vez aprobado por la dirección de la empresa el proyecto, identificar los responsables directos para su implementación		0,5
2	Organizar mediante cronogramas el trabajo para su implementación.		0,5
3	Contactar con los proveedores, quienes han presentado la mejor cotización (precio-calidad)		0,5
4	Poner en marcha las etapas en los tiempos establecidos según el plan del proyecto.		0,5
5	Mantener buena comunicación con el Gerente Financiero para provisionar correctamente todos los recursos necesarios.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Proyectos
 Responsable de la Dirección
 Gerente General
 Gerente Financiero

RECURSOS:


Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros

CONTROLES

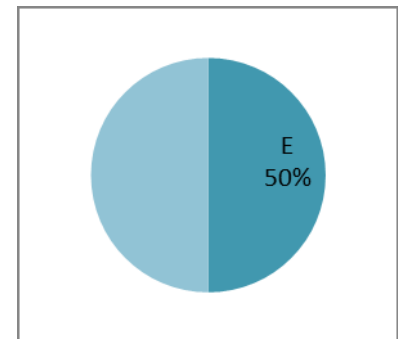
MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE PROYECTOS

ENTRADAS

Plan de Proyectos debidamente aprobado.
 Presupuestos.
 Cronogramas.

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	DIRECCIÓN DEL NEGOCIO		Manual de PSR- 1.2.11
	SUBPROCESO:	I.I & D		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS			14/06/2014 15:08	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Evaluar y analizar cada una de las etapas implementadas por medio de indicadores.		0,5
2	Examinar la optimización de los recursos en el proyecto implementado.		0,5
3	Evaluar los resultados con los objetivos planteados en el plan del proyecto.		0,5
4	Elaborar informes con acciones correctivas y de mejora para la eficacia del proyecto si así es el caso.		0,5
5	Presentar a la dirección de la empresa para su respectiva aprobación y mejora continua.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General
Analista Administrativa-Financiera

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros

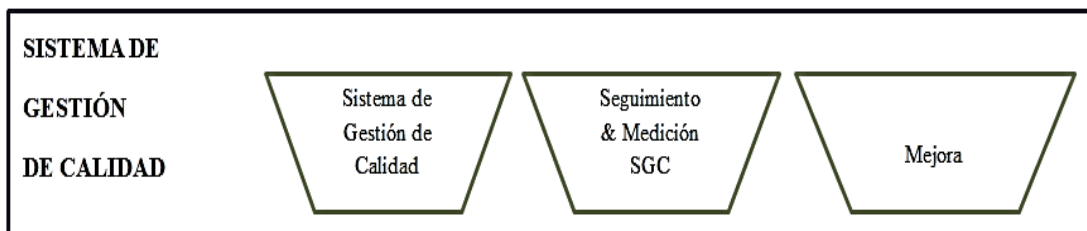
CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DE ANALISTA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA


ENTRADAS

Plan de Proyectos debidamente aprobado.
Información financiera de todas las adquisiciones para el proyecto.
Cronogramas.
Planos

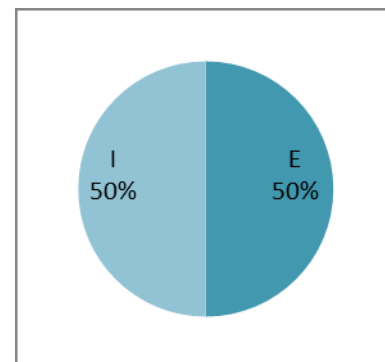
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Sistema de Gestión de Calidad

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Manual de PIS-5.1.2
	SUBPROCESO:	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		14/06/2014 15:22

ACTIVIDADES:		R	I
1	La dirección debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.		0,5
2	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		0,5
3	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.		0,5
4	Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.		0,5
5	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.		0,5
6	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos		0,5
7	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos		0,5
TOTAL			3,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

MANUAL DE CALIDAD
ENTRADAS


RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

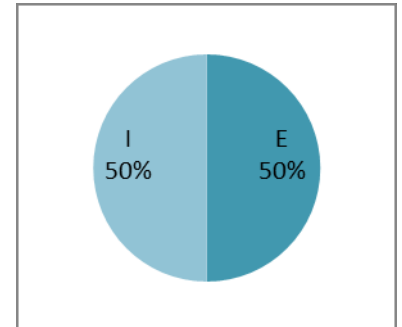
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTROLES

POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de	PCD
	SUBPROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Procesos	-4.2.3
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS			14/06/2014 15:27	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		0,5
2	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente		0,5
3	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos		0,5
4	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		0,5
5	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		0,5
6	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución		0,5
7	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón		0,5
TOTAL			3,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

PG-4.2.3

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PG-4.2.4

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

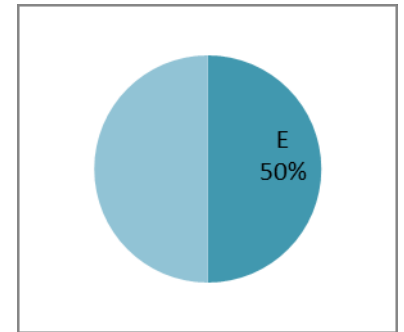
CUADRO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CALIDAD

GUÍA DE CONFORMIDAD

Seguimiento & Medición del Sistema de Gestión de Calidad

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de	PSP-8.2.3
	SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Procesos	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			14/06/2014 15:33	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar las revisiones respectivas a cada uno de los procesos por medio de los registros definidos.		0,5
2	Identificar por medio de indicadores la eficiencia de cada uno de los procesos.		0,5
3	Registrar todos los datos que demuestren la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		0,5
4	Realizar informes y comunicar inmediatamente sobre los resultados.		0,5
5	Archivar todos los registros.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

INFORME DE NO CONFORMIDAD **RG-8.3-1**
REGISTRO DIARIO DE RECHAZOS-DESECHOS **RG-8.3-2**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de	PAI-8.2.2
	SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Procesos	
AUDITORÍAS INTERNAS			14/06/2014 15:35	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Planificar un programa de auditorías definiendo criterios, alcance, frecuencia y metodologías.		0,5
2	Seleccionar objetiva e imparcialmente los auditores, no pueden auditar su propio trabajo.		0,5
3	Realizar los respectivos documentos y registros para elaborar la auditoría.		0,5
4	Evaluar la conformidad del SGC con la planificación, requisitos de la Norma ISO y de la organización.		0,5
5	Evaluar si la implementación del SGC se mantiene de manera eficaz.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

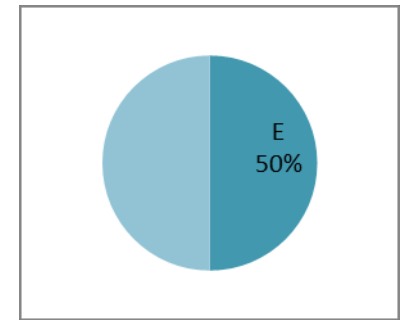
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RG-8.2.2

Mejora del Sistema de Gestión de Calidad

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de	PAC-8.5.2
	SUBPROCESO:	MEJORA	Procesos	
ACCIONES CORRECTIVAS			14/06/2014 15:38	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar y determinar las causas de las no conformidades, incluyendo las quejas de los clientes.		0,5
2	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.		0,5
3	Determinar e implementar las acciones necesarias.		0,5
4	Registrar los resultados de las acciones tomadas.		0,5
5	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

ENTRADAS

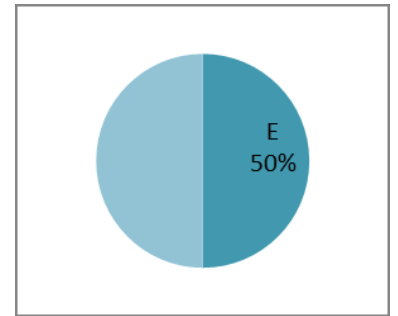
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
REGISTROS DE NO CONFORMIDADES

DOCUMENTOS

INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS **RG-8.5.2**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Manual de PAP-8.5.3
	SUBPROCESO:	MEJORA		
ACCIONES PREVENTIVAS				14/06/2014 15:40

ACTIVIDADES:		R	I
1	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.		0,5
2	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.		0,5
3	Determinar e implementar las acciones necesarias.		0,5
4	Registrar los resultados de las acciones tomadas.		0,5
5	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

ENTRADAS

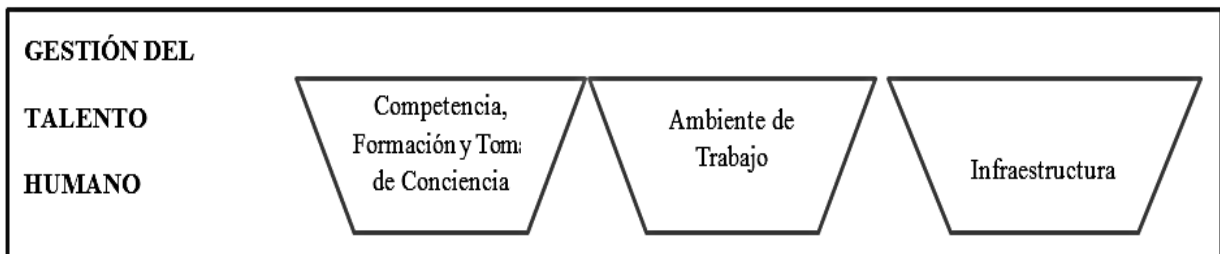
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INORMES DE NO CONFORMIDADES

DOCUMENTOS

INFORME DE ACCIONES PREVENTIVAS


RG-8.5.3

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

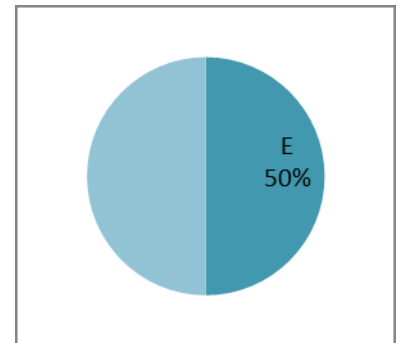


Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Reclutamiento & Selección

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Manual de	PRTH-6.2.2.1
	SUBPROCESO:	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Procesos	
RECLUTAMIENTO			14/06/2014 15:45	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Identificar el puesto y la descripción correspondiente del mismo donde existe la necesidad de reclutar.		0,5
2	Realizar el proceso de reclutamiento interno: identificar si alguien de la empresa tiene la capacidad para asumir el cargo.		0,5
3	Realizar el proceso de reclutamiento externo: publicar el anuncio en el diario de mayor circulación.		0,5
4	Receptar las carpetas correspondientes de los interesados y verificar la veracidad los datos.		0,5
5	Organizar y programar las entrevistas respectivas.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

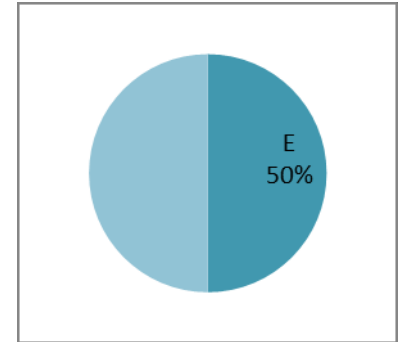
PG-6.2.2
PTH-6.2.2

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Manual de PSTH-6.2.2.2
	SUBPROCESO:	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
SELECCIÓN			14/06/2014 15:46

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar la entrevista anteriormente programada con los interesados que se presentaron al reclutamiento.		0,5
2	Realizar el registro del puntaje de selección, considerando variables de la hoja de vida y de la entrevista.		0,5
3	Seleccionar a los candidatos más idóneos a rendir un examen pre-ocupacional.		0,5
4	Realizar la selección definitiva para ocupar el cargo disponible.		0,5
5	Si el candidato elegido cumple todas las exigencias, procede a los tres meses de prueba para después realizar el respectivo contrato definitivo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO

PG-6.2.2
PTH-6.2.2

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

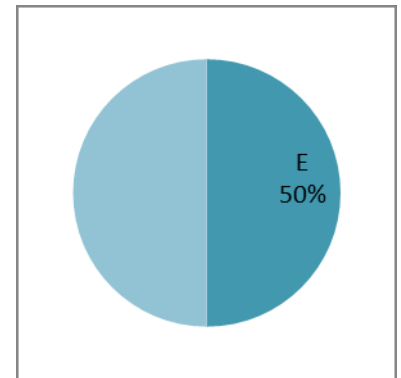
SOLICITUD DE EMPLEO
FICHA PSICOSOCIAL DEL TALENTO HUMANO

RG-6.2.2-1
RG-6.2.2-2

Contratación y Formación

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Manual	de PCTH-6.2.2.3
	SUBPROCESO:	CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN	Procesos	
CONTRATACIÓN			14/06/2014 15:54	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar correctamente el contrato de trabajo, precisando el cargo, las funciones del trabajador, el tipo de contrato así como las cláusulas indispensables.		0,5
2	Afiliación respectiva al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social		0,5
3	Pasado los tres meses de prueba se procede a elaborar un contrato de trabajo por un año.		0,5
4	Se archivan los documentos en una carpeta donde deben estar mínimo: la que contiene la siguiente información: currículum vital completo, copia de la cédula de identidad, papeleta de votación, libreta militar (varones), record policial, las pruebas de selección		0,5
5	Archivar correctamente la carpeta y proceder con la inducción		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

CONTRATOS, LEYES LABORALES
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

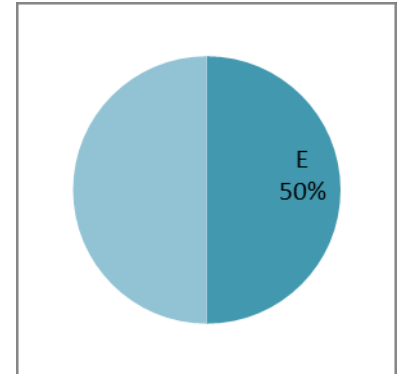
PG-6.2.2
PTH-6.2.2

ENTRADAS

DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN		Manual de PITH-6.2.2.4
	SUBPROCESO:	INDUCCIÓN		14/06/2014 15:59

ACTIVIDADES:		R	I
1	Presentar al nuevo integrante de la empresa por todas las áreas de la empresa, indicando la interacción de los procesos del SGC.		0,5
2	Realizar una presentación del SGC en su conjunto, enfocando principalmente en las actividades que debe realizar según su puesto.		0,5
3	Presentar la filosofía de la empresa: misión, visión, objetivos y el papel importante que tiene él dentro de la empresa		0,5
4	Entregar el material necesario, manuales, reglamentos, uniforme, herramientas de seguridad entre otros.		0,5
5	Indicarle el espacio donde va a realizar sus actividades.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

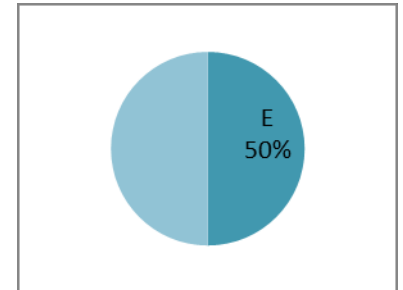
PGI-6.2.2
PTH-6.2.2

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DOCUMENTOS DE RESPALDO DE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Manual de PRTH-6.2.2.7
	SUBPROCESO:	CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN		
REMUNERACIONES				14/06/2014 16:03

ACTIVIDADES:		R	I
1	Solicitar el registro de horas trabajadas de la mano de obra directa a la secretaria de producción.		0,5
2	Obtener el registro biométrico de las horas trabajadas , atrasos, permisos en general, registro de comidas y anticipos.		0,5
3	Realizar el cálculo respectivo de los valores a pagar, considerando beneficios de ley, aportaciones y demás.		0,5
4	Enviar al Gerente Financiero para su respectiva aprobación.		0,5
5	Elaborar roles individuales para la firma de cada uno de los trabajadores		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

PTH-6.2.2


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
LEYES Y REGLAMENTOS DE DERECHO LABORAL
ARCHIVOS DE DEDUCCIONES CORRESPONDIENTES

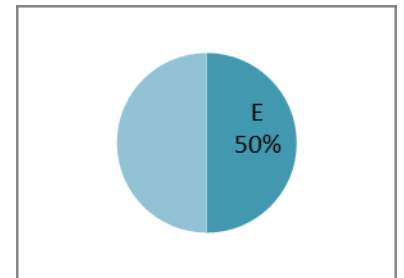
DOCUMENTOS

SOLICITUD DE ANTICIPOS DE SUELDO
SOLICITUD DE PERMISO
SOLICITUD DE PRÉSTAMOS

RG-6.2.2-3
RG-6.2.2-4
RG-6.2.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Manual de	PPTH-6.2.2.6
	SUBPROCESO:	CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN	Procesos	
PERMISOS				14/06/2014 16:06

ACTIVIDADES:		R	I
1	Atender a la solicitud de permiso del talento humano.		0,5
2	Llenar el formulario del permiso con la respectiva firma.		0,5
3	Enviar al Jefe Inmediato Superior para solicitar la aprobación del permiso.		0,5
4	Archivar la solicitud del permiso.		0,5
5	Ingresar los datos al archivo de permisos correspondiente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

PTH-6.2.2


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

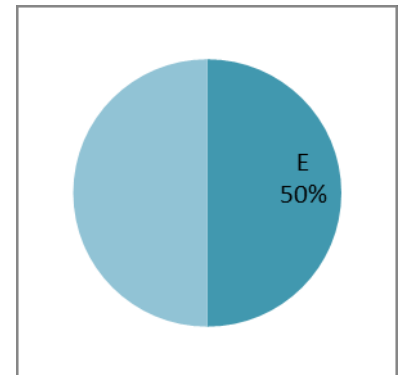
DOCUMENTOS

SOLICITUD DE PERMISO

RGSP- 6.2.2.7

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Manual de PCTH-6.2.2.5
	SUBPROCESO:	CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN		
CAPACITACIÓN				14/06/2014 16:08

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar la respectiva evaluación de desempeño para medir la competencia de cada uno de los integrantes de la empresa.		0,5
2	Identificar las debilidades y presentar un informe del cómo afectaría las mismas a la consecución de los objetivos de la empresa.		0,5
3	Previa aprobación para realizar una capacitación, se realiza el contacto con capacitadores profesionales, realizando el análisis (costo-calidad)		0,5
4	Identificar las personas quienes van a recibir la capacitación.		0,5
5	Organizar la capacitación y demás recursos necesarios para llevar a cabo idóneamente el proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
 Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO
 POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

PGC-6.2.2
PTH-6.2.2

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DOCUMENTOS

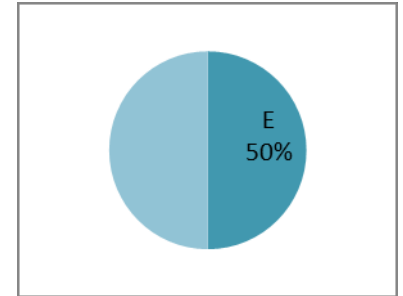
PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

RG-6.1-2

Salida del Talento Humano

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SALIDA DEL TALENTO HUMANO		Manual de PDTH-6.2.2.8
	SUBPROCESO:			
SALIDA POR DESPIDO				14/06/2014 16:12

ACTIVIDADES:		R	I
1	Analizar las causas del despido y realizar el acta de finiquito correspondiente.		0,5
2	En caso de existir inconvenientes legales, representar a la empresa oportunamente.		0,5
3	Realizar los trámites legales en el IESS y el MRL correspondientes.		0,5
4	Revisar y recibir el puesto de trabajo que abandona la persona que renuncia.		0,5
5	Cancelar oportunamente los haberes que por derecho le corresponden a quien renuncia, en caso de existir.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
 Jefe de Talento Humano
 Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
 PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO

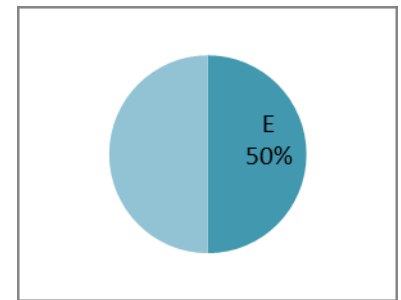
PGI-6.2.2

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 CAUSAS JUSTIFICADAS PARA EL DESPIDO

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Manual de	PRTH- 6.2.2.8
	SUBPROCESO:	SALIDA DEL TALENTO HUMANO	Procesos	
SALIDA POR RENUNCIA				14/06/2014 16:14

ACTIVIDADES:		R	I
1	Receptar la renuncia respectiva del empleado, analizando causas y motivos.		0,5
2	Presentar la renuncia para su aprobación al Gerente General.		0,5
3	Realizar los trámites legales en el IESS y el MRL correspondientes.		0,5
4	Revisar y recibir el puesto de trabajo que abandona la persona que renuncia.		0,5
5	Cancelar oportunamente los haberes que por derecho le corresponden a quien renuncia, en caso de existir.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PGI-6.2.2

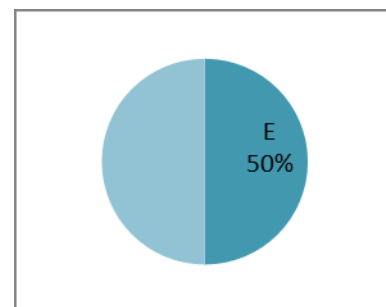
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DOCUMENTO DE RENUNCIA RESPECTIVO

Ambiente de Trabajo

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO AMBIENTE DE TRABAJO	Manual de	PAT 6.4
	SUBPROCESO:	TRABAJO	Procesos	
REVISIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO			14/06/2014 16:15	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Evaluar permanentemente las condiciones físicas de trabajo de la empresa.		0,5
2	Evaluar permanentemente las condiciones ambientales de trabajo de la empresa.		0,5
3	Evaluar permanentemente el ruido y la temperatura que afectan al talento humano.		0,5
4	Elaborar informes correspondientes para su respectivo análisis con las respectivas recomendaciones.		0,5
5	Gestionar para que las recomendaciones aprobadas se cumplan.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO
POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

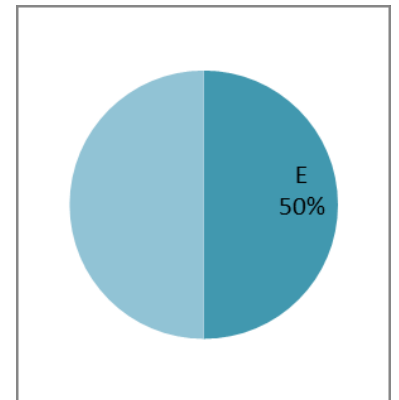
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Infraestructura

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	INFRAESTRUCTURA	Manual de	PMI-6.3
	SUBPROCESO:	PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA	Procesos	
PROPORCIONAR Y MANTENER LOS ESPACIOS FÍSICOS, EQUIPOS, MAQUINARIA Y SERVICIOS DE APOYO			14/06/2014 16:17	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar permanentemente si los espacios físicos, maquinarias y sistemas informáticos, entre otros cumplen con las necesidades de cada uno de los procesos.		0,5
2	Realizar un informe del estado de la infraestructura, con las sugerencias y recomendaciones pertinentes en caso de existir.		0,5
3	Mantener en un lugar seguro el archivo de todos los documentos que evidencian la propiedad de la infraestructura de la empresa.		0,5
4	Atender a las necesidades de espacio físico de los empleados, gestionando para que la dirección pueda satisfacer.		0,5
5	Gestionar los permisos correspondientes para el correcto funcionamiento de la empresa (permisos ambientales, bomberos, rodaje, otros)		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de la Dirección
 Jefe de Talento Humano

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros

CONTROLES

POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

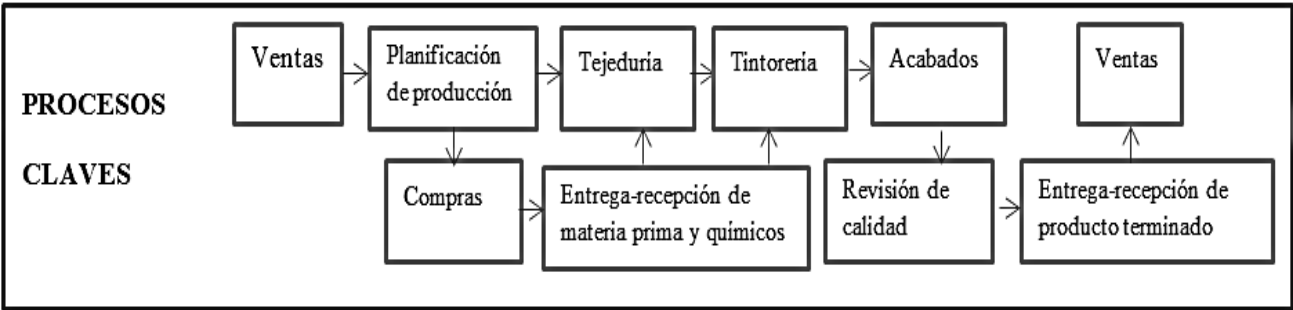
PTH-6.2.2

DOCUMENTOS

INFRAESTRUCTURA EQUIPOS Y MAQUINARIA


RG-6.3

PROCESOS CLAVES

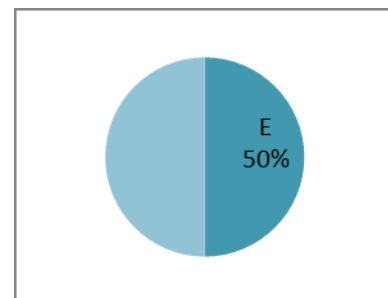


PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Planificación de Realización del Producto

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Manual de	PPD-7.1
	SUBPROCESO:	PLANIFICACIÓN DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Procesos	
PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO			14/06/2014 16:33	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar una reunión con Jefes de Tejeduría, Tintorería, Jefe de Control de Calidad, Jefe de Proyectos, Gerente de Producción y Gerente de Ventas.		0,5
2	Evaluar viabilidad del nuevo diseño.		0,5
3	Elaborar y diseñar etapas del diseño		0,5
4	Revisar, verificar y validar cada etapa del diseño y desarrollo		0,5
5	Determinar responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Tejeduría
 Jefe de Tintorería
 Jefe de Proyectos
 Jefe de Control de Calidad
 Gerente de Operaciones
 Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE PROYECTOS

DOCUMENTOS

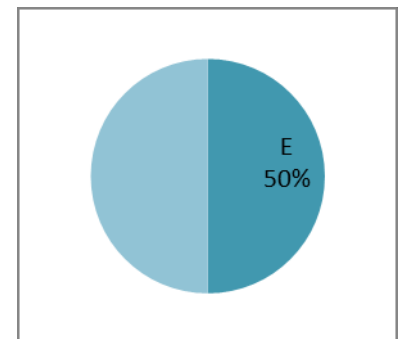
INFORME PLANIFICACIÓN, REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

RG-7.3

Realización del Producto

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PRODUCCIÓN	Manual de Procesos	PRC- 7.2.1
	SUBPROCESO:	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			14/06/2014 16:36	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Aplicar el proceso de pedidos por parte del departamento de ventas.		0,5
2	Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.		0,5
3	Determinar los requisitos no especificados pero necesarios para la producción.		0,5
4	Determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.		0,5
5	Determinar cualquier requisito adicional necesario para la producción.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

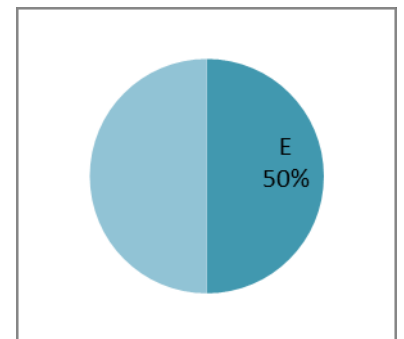
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NOTA DE PEDIDO

RG-7.5.4

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Manual de PRR-7.2.2	
	SUBPROCESO:	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			14/06/2014 16:38	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Verificar la disponibilidad y capacidad de producción de la empresa.		0,5
2	Receptar el pedido, verificando los requisitos del producto que se encuentren claramente identificados.		0,5
3	Verificar que se encuentren bien definidos los requisitos del contrato.		0,5
4	Evaluar la capacidad de producción con los requisitos definidos.		0,5
5	Realizar la reunión semanal para enviar y programar la producción semanal correspondiente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NOTA DE PEDIDO

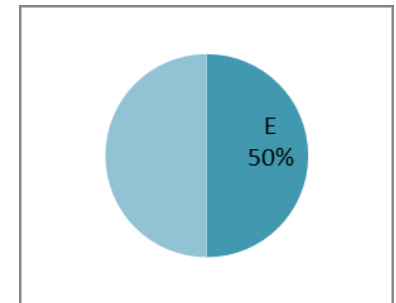
RG-7.5.4

COMPRAS

Compras

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	COMPRAS	Manual de Procesos	PCI 7.4.2.2
	SUBPROCESO:	COMPRAS		
COMPRAS INTERNACIONALES DE MATERIA PRIMA E INSUMOS			14/06/2014 16:40	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la solicitud de compra respectivamente aprobada.		0,5
2	Realizar el contacto con los proveedores permanentes y debidamente aprobados.		0,5
3	Evaluar indicadores de inflación y deflación, si los precios son convenientes comunicar y adquirir más materia prima de la solicitada.		0,5
4	Realizar el contrato de compra estableciendo períodos de los contenedores en un período no mayor a 18 días.		0,5
5	Comunicar oportunamente al departamento financiero de la compra.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Auxiliar de Contabilidad
Gerente de Producción

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICAS INTERNAS GENERALES


ENTRADAS

SOLICITUD DE COMPRAS

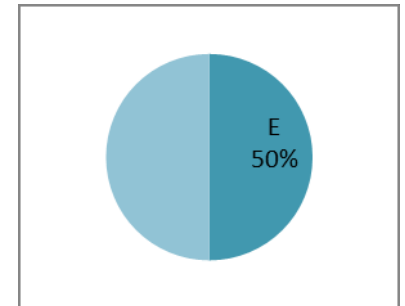
DOCUMENTOS

HISTORIAL DE PROVEEDORES

RG 7.4.3

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	COMPRAS	Manual de	PCN-7.4.2.1
	SUBPROCESO:	COMPRAS	Procesos	
COMPRAS NACIONALES DE MATERIA PRIMA E INSUMOS			14/06/2014 16:43	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Llenar la respectiva solicitud de compra con todas las especificaciones del producto que se solicita.		0,5
2	Revisar la aprobación de la adquisición por el Gerente de Operaciones.		0,5
3	Revisar la lista de proveedores, seleccionar el más óptimo y realizar la respectiva cotización.		0,5
4	Enviar la solicitud de compra correspondiente al proveedor escogido y comunicar al departamento financiero.		0,5
5	Programar fecha de entrega oportuna.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Secretaria de Producción.
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

POLÍTICAS INTERNAS GENERALES

ENTRADAS


SOLICITUD DE COMPRA

DOCUMENTOS

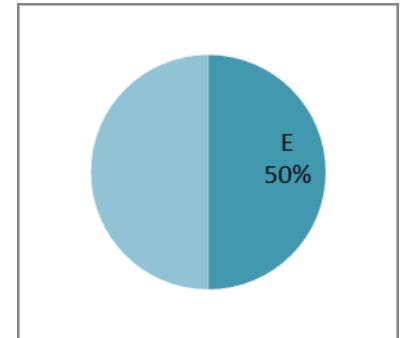
HISTORIAL DE PROVEEDORES

RG 7.4.3

Entrega-Recepción de Materia Prima & Insumos

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	COMPRAS		Manual de PAC-7.4.3.1
	SUBPROCESO:	ENTREGA-RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS		
ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS				14/06/2014 16:45

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la correspondiente factura de compra y en caso de existir novedades comunicar al Gerente de Operaciones		0,5
2	Revisar la totalidad de la materia prima detallada en la factura de compra.		0,5
3	Realizar el correspondiente ingreso a bodega en los kárdex respectivos.		0,5
4	Almacenar la materia prima en los lugares establecidos y en condiciones óptimas.		0,5
5	Enviar la factura al departamento financiero para su registro, cancelación oportuna y archivo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero de Materia Prima
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales

Otros **CONTROLES**

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

CONTROL DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

RGCM- 7.4.3.

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FACTURA DE COMPRAS

DOCUMENTOS

INSPECCIÓN POR MUESTREO DEL MATERIAL RECIBIDO

RGER 7.4.1

INSPECCIÓN DE LA TOTALIDAD DEL MATERIAL RECIBIDO

RGER 7.4.2

DEVOLUCIÓN INTERNA DE MATERIALES E INSUMOS A BODEGAS


RGDI 7.4.3

DEVOLUCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

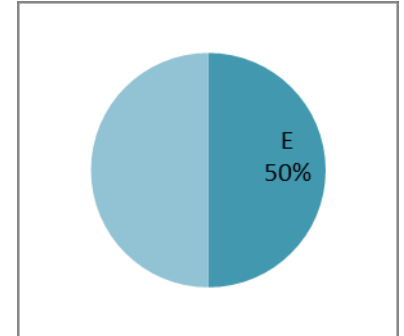
RGDM- 7.4.2

INGRESO DE BODEGA

RGIB- 7.4

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	COMPRAS		Manual de PAC-7.4.3.2
	SUBPROCESO:	ENTREGA-RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS		
ALMACENAMIENTO DE INSUMOS				14/06/2014 16:45

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la correspondiente factura de compra y en caso de existir novedades comunicar al Gerente de Operaciones		0,5
2	Revisar la totalidad de los insumos detallados en la factura de compra.		0,5
3	Realizar el correspondiente ingreso a bodega en los kárdex respectivos.		0,5
4	Almacenar los insumos en los lugares establecidos y en condiciones óptimas.		0,5
5	Enviar la factura al departamento financiero para su registro, cancelación oportuna y archivo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero de Materia Prima
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales

Otros **CONTROLES**

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

CONTROL DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

RGCM- 7.4.3.

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FACTURA DE COMPRAS

DOCUMENTOS

INSPECCIÓN POR MUESTREO DEL MATERIAL RECIBIDO

RGER 7.4.1

INSPECCIÓN DE LA TOTALIDAD DEL MATERIAL RECIBIDO

RGER 7.4.2

DEVOLUCIÓN INTERNA DE MATERIALES E INSUMOS A BODEGAS

RGDI 7.4.3

DEVOLUCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

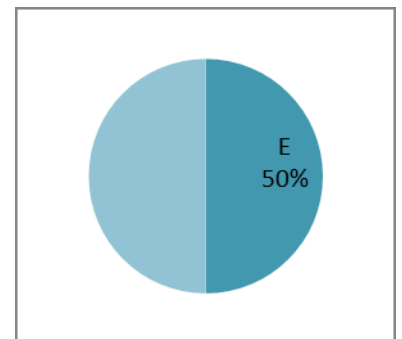
RGDM- 7.4.2

INGRESO DE BODEGA

RGIB- 7.4

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	COMPRAS	Manual	de PEB-
	SUBPROCESO:	ENTREGA-RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	Procesos	7.4.3.3
ENTREGA DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS A PRODUCCIÓN			14/06/2014 16:49	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la correspondiente requisición de materiales por parte del responsable del proceso en ejecución.		0,5
2	Contar correctamente la materia prima e insumos según la unidad de medida.		0,5
3	Enviar oportunamente al proceso correspondiente y archivar las requisiciones de materia prima e insumos.		0,5
4	En caso de existir devoluciones de materia prima e insumos, seguir el mismo proceso de almacenamiento.		0,5
5	Evaluar mínimos de materia prima e insumos y comunicar oportunamente para evitar desfases de la producción.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero de Insumos
 Bodeguero de Materia Prima
 Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Otros

CONTROLES

CONTROL DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

RGCM- 7.4.3.

ENTRADAS

REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS

DOCUMENTOS


EGRESO DE BODEGA

RGEB- 7.4.3.3.

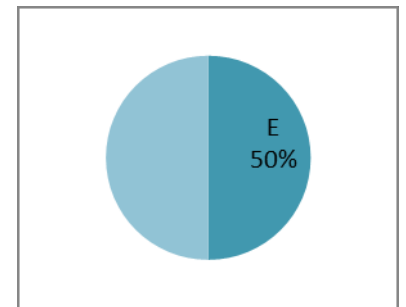
PRODUCCIÓN

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Tejeduría

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN		Manual de PTJ Procesos 7.5.3.1
	SUBPROCESO:	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		
TEJEDURÍA			14/06/2014 16:53	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la correspondiente orden de producción con todas las características necesarias identificadas.		0,5
2	Registrar en una nueva Hoja de Ruta pre-numerada, los datos de la orden de producción.		0,5
3	Solicitar mediante orden de requisición la materia prima e insumos necesarios.		0,5
4	Comenzar el proceso de tejeduría según instrucciones del proceso y máquinas.		0,5
5	Registrar las salidas en la Hoja de Ruta y pasar al siguiente proceso y diseñar indicadores de eficiencia del proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
 Jefe de Tejeduría
 Tejedores

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN


ENTRADAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN RG 7.5.3
 ORDEN DE PRODUCCIÓN

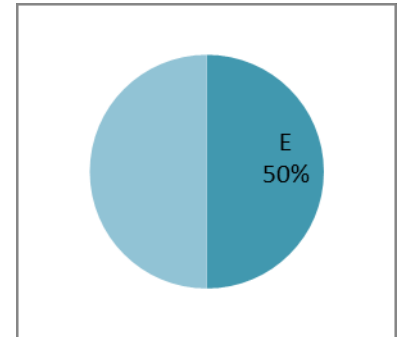
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA RG-7.5.3-1
 CONTROL DE AGUJAS RG- 7.5.3-1
 REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA RG-7.5

Tintorería

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Manual	de
	SUBPROCESO:	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Procesos	PTN-7.5.3.2
TINTORERÍA			14/06/2014 16:58	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Aplicar el proceso de planificación del producto y planificar la receta correspondiente para que esté lista.		0,5
2	Recibir y verificar el producto en proceso de tejeduría con la correspondiente Hoja de Ruta.		0,5
3	Solicitar mediante orden de requisición la materia prima e insumos necesarios.		0,5
4	Comenzar el proceso de tintorería según instrucciones del proceso y máquinas.		0,5
5	Registrar las salidas en la Hoja de Ruta y pasar al siguiente proceso y diseñar indicadores de eficiencia del proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
 Jefe de Tintorería
 Tintorería

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN


ENTRADAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN **RG 7.5.3**
 PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO

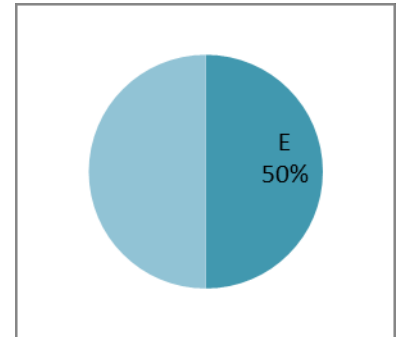
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA **RG-7.5.3-1**
 HOJA DE TRABAJO TINTORERÍA **RG-7.5.3-2**
 REQUISICIÓN DE INSUMOS **RG-7.5**

Acabados

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		Manual de PES-7.5.3.3 Procesos
	SUBPROCESO:	ACABADOS: EXPRIMIDO-SECADO		
				14/06/2014 17:01

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la Hoja de Ruta correspondiente y verificar el producto en proceso.		0,5
2	Colocar los tanques que almacenan la tela tinturada en la destorcedora de la maquina exprimidora.		0,5
3	Realizar el proceso de exprimido de acuerdo a las especificaciones del producto.		0,5
4	Llevar la tela exprimida a la maquina secadora y realizar el proceso de secado de acuerdo a las especificaciones del producto.		0,5
5	Registrar las salidas en la Hoja de Ruta y pasar al siguiente proceso y diseñar indicadores de eficiencia del proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Supervisor de Acabados
Exprimidor-Secador

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ORDEN DE PRODUCCIÓN

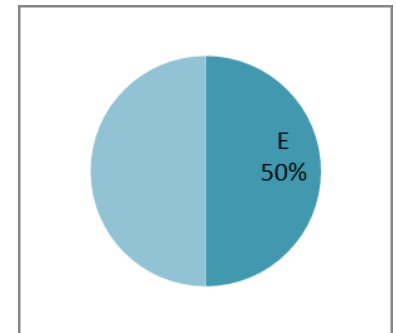
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA

RG-7.5.3-1

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN		Manual de PVP-7.5.3.4
	SUBPROCESO:	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		
ACABADOS: VIRADO-PLEGADO			14/06/2014 17:03	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la Hoja de Ruta correspondiente y verificar el producto en proceso.		0,5
2	Preparar la tela cruda de acuerdo a las especificaciones del producto		0,5
3	Realizar el proceso de virado del producto en proceso antes del perchado.		0,5
4	Realizar el proceso de virado del producto en proceso después del perchado.		0,5
5	Registrar las salidas en la Hoja de Ruta y pasar al siguiente proceso y diseñar indicadores de eficiencia del proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
 Supervisor de Acabados
 Virador-Plegador

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 ORDEN DE PRODUCCIÓN

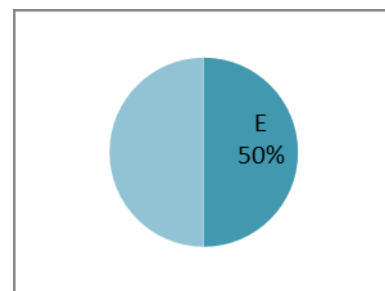
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA

RG-7.5.3-1

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN		Manual de PP- 7.5.3.5
	SUBPROCESO:	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		
ACABADOS: PERCHADO				14/06/2014 17:06

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la Hoja de Ruta correspondiente y verificar el producto en proceso.		0,5
2	Pasar la tela por los rodillos de la máquina.		0,5
3	Realizar el proceso de perchado del producto en proceso.		0,5
4	Coser el principio con el final del producto en proceso para que el proceso no se interrumpa.		0,5
5	Registrar las salidas en la Hoja de Ruta y pasar al siguiente proceso y diseñar indicadores de eficiencia del proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Supervisor de Acabados
Perchador

RECURSOS:

Talento humano
Materiales

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ORDEN DE PRODUCCIÓN

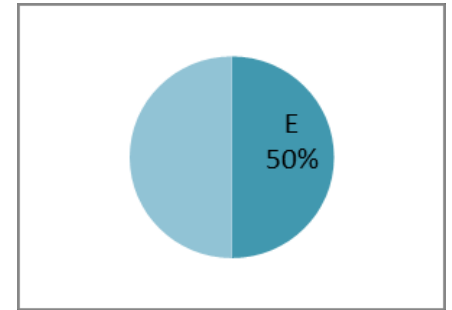
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA

RG-7.5.3-1

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO: SUBPROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Manual de Procesos	PC-7.5.3.6
	ACABADOS: CALANDRADO			14/06/2014 17:08

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la Hoja de Ruta correspondiente y verificar el producto en proceso.		0,5
2	Pasar la tela por los paños de la máquina.		0,5
3	Realizar el proceso de calandrado del producto en proceso.		0,5
4	Pesar los rollos, digitar los datos de trazabilidad del mismo para la etiqueta correspondiente.		0,5
5	Enfundar, etiquetar, acomodar los rollos y entregar la tela al Bodeguero de Producto Final.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
 Supervisor de Acabados
 Calandrador

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 ORDEN DE PRODUCCIÓN

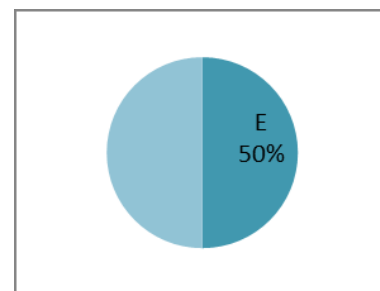
DOCUMENTOS

HOJA DE RUTA

RG-7.5.3-1

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Manual Procesos	de PT- 7.5.3.7
	SUBPROCESO:	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		
ACABADOS: TERMOFIJADO			14/06/2014 17:10	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir la Hoja de Ruta correspondiente y verificar el producto en proceso.		0,5
2	Cumplir con el mínimo de tela abierta para realizar el proceso de termo-fijado.		0,5
3	Realizar el proceso de termo-fijado del producto en proceso según instrucciones de trabajo.		0,5
4	Pesar los rollos, digitar los datos de trazabilidad del mismo para la etiqueta correspondiente.		0,5
5	Enfundar, etiquetar, acomodar los rollos y entregar la tela al Bodeguero de Producto Final.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Supervisor de Acabados
Ramador y Ayudantes de Rama

RECURSOS:

Talento humano
Materiales

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ORDEN DE PRODUCCIÓN

DOCUMENTOS

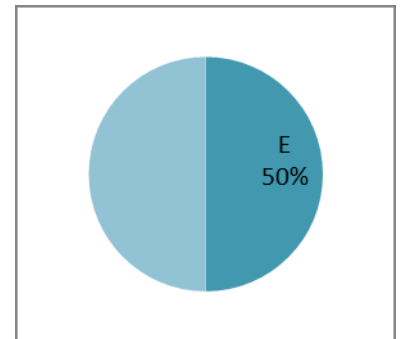
HOJA DE RUTA

RG-7.5.3-1

CONTROL DE CALIDAD

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	CONTROL	Manual de Procesos	PCP- 7.5.1
	SUBPROCESO:	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN		
CONTROL DE LA PRODUCCIÓN			14/06/2014 17:17	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar la información correspondiente a las características del producto.		0,5
2	Revisar si los responsables de los procesos disponen de instrucciones de trabajo.		0,5
3	Verificar si el producto en proceso cumple con los requisitos preestablecidos.		0,5
4	Revisar si el producto cumple con especificaciones del diseño.		0,5
5	Elaborar indicadores de eficiencia de cada proceso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Control de Calidad
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
HOJA DE RUTA
ÓRDENES DE PRODUCCIÓN.

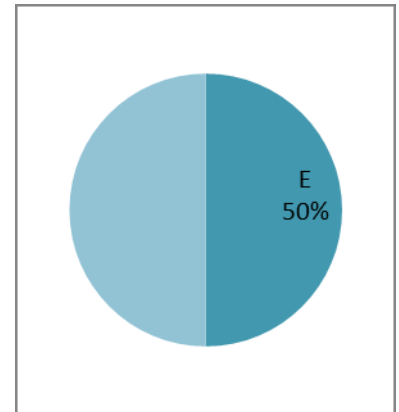
DOCUMENTOS

ENCOGIMIENTO TELA ACABADA
PESO, ANCHO, RENDIMIENTO Y ELONGACIÓN TELA ACABADA
LIBERACIÓN DE TELA ACABADA
REGISTRO DIARIO DE RECHAZOS-DESECHOS

RG-7.2.2-1
RG-7.2.2-2
RG-8.2.4-1
RG-8.3-2

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	CONTROL	Manual de Procesos	PNC- 8.3
	SUBPROCESO:	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			14/06/2014 17:21	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Detectar la no conformidad directa o indirectamente y evaluar causas que la originaron.		0,5
2	Tomar acciones para eliminar la no conformidad, autorizando su uso, liberación o aceptación por parte del Gerente de Operaciones o alguien delegado por el Gerente General.		0,5
3	Emitir recomendaciones para tomar acciones preventivas y evitar la repercusión de la no conformidad.		0,5
4	Evitar que la no conformidad llegue al cliente final.		0,5
5	Archivar toda la información en los registros correspondientes.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Control de Calidad
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME
HOJA DE RUTA


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
REGISTRO DIARIO DE RECHAZOS-DESECHOS

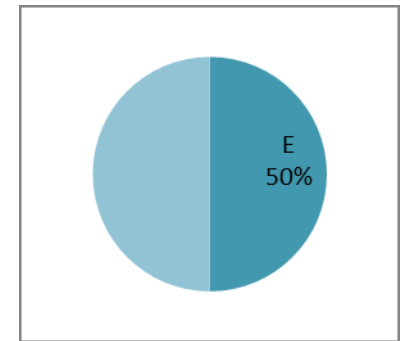
RGP 8.2.3.1

DOCUMENTOS

INFORME DE NO CONFORMIDAD INTERNA

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	CONTROL	Manual de Procesos	PCI- 8.2.4
	SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO			14/06/2014 17:27	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar el correspondiente seguimiento de satisfacción al cliente, posterior a la entrega del producto.		0,5
2	Mediante una encuesta de satisfacción, evaluar el grado de satisfacción del cliente.		0,5
3	En caso de existir reclamos o no conformidades, elaborar un archivo y comunicar inmediatamente a Gerencia General.		0,5
4	Mantener el grado de respeto al tratar con los clientes, siempre prevaleciendo sus necesidades.		0,5
5	Elaborar mensualmente indicadores de seguimiento y medición del producto y enviar a Gerencia para mejoras.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Call Center
Jefe Nacional de Ventas
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

MANUAL DE FUNCIONES DEL CALL CENTER

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ENTRADAS

CARACTERÍSTICAS DE HILO
CONTROL DE CALIDAD TELA CRUDA

RG-7.1-1


RG-7.1-2

ANCHO, PESO, ELONGACIÓN DE TELA CRUDA
CONTROL DE DUREZA DE AGUA
SOLIDEZ AL LAVADO
CONTINUIDAD DE COLOR

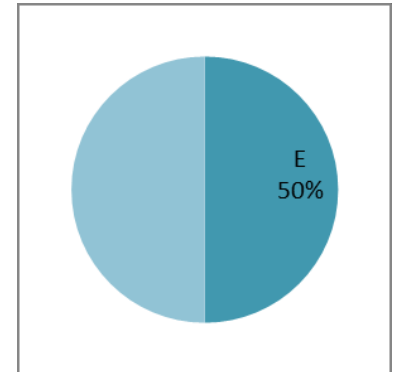
RG-7.1-3
RG-7.1-4
RG-7.1-5
RG-7.1-6

VENTAS

Ventas - Pedidos

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	VENTAS	Manual de	PPC-
	SUBPROCESO:	VENTAS-PEDIDOS	Procesos	7.2.3
PLANIFICACIÓN VISITAS A LOS CLIENTES			14/06/2014 17:32	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar la respectiva planificación de las visitas a los clientes, considerando opciones óptimas.		0,5
2	Presentar para su aprobación al Jefe Nacional de Ventas.		0,5
3	Entregar y comunicar a cada uno de los vendedores la planificación concerniente.		0,5
4	Diariamente pedir reportes de visitas y sugerencias o recomendaciones por parte de vendedores y archivar para su respectivo análisis.		0,5
5	Actualizar la lista de clientes y consecuentemente la planificación de visitas.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Ventas
 Jefe Nacional de Ventas
 Call Center

RECURSOS:

Talento humano
 Materiales
 Financieros
 Otros

CONTROLES PROCEDIMIENTO
 DE VENTAS REGLAMENTO INTERNO
 DE VENTAS **ENTRADAS**

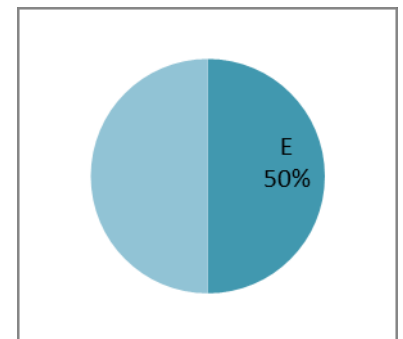
BASE DE DATOS DE CLIENTES

DOCUMENTOS

PLANIFICACIÓN SEMANAL VISITAS

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PRODUCCIÓN	Manual de Procesos	PRC- 7.2.1
	SUBPROCESO:	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			14/06/2014 16:36	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Aplicar el proceso de pedidos por parte del departamento de ventas.		0,5
2	Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.		0,5
3	Determinar los requisitos no especificados pero necesarios para la producción.		0,5
4	Determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.		0,5
5	Determinar cualquier requisito adicional necesario para la producción.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

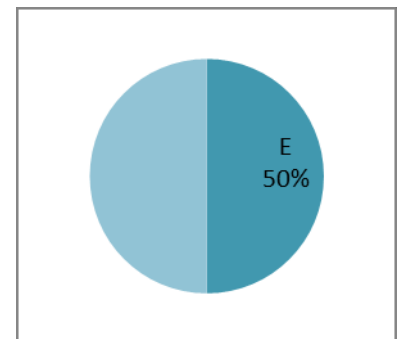
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NOTA DE PEDIDO

RG-7.5.4

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Manual de PRR-7.2.2	
	SUBPROCESO:	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			14/06/2014 16:38	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Verificar la disponibilidad y capacidad de producción de la empresa.		0,5
2	Receptar el pedido, verificando los requisitos del producto que se encuentren claramente identificados.		0,5
3	Verificar que se encuentren bien definidos los requisitos del contrato.		0,5
4	Evaluar la capacidad de producción con los requisitos definidos.		0,5
5	Realizar la reunión semanal para enviar y programar la producción semanal correspondiente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Gerente de Operaciones
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

ENTRADAS

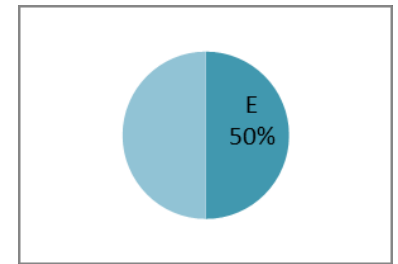
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NOTA DE PEDIDO

RG-7.5.4

Ventas - Entregas

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	VENTAS	Manual de PVN-
	SUBPROCESO:	VENTAS-ENTREGAS	1.14
VENTAS NACIONALES			14/06/2014 17:35

ACTIVIDADES:		R	I
1	Revisar y verificar las órdenes de pedidos de los clientes.		0,5
2	Realizar la verificación de la existencia del producto.		0,5
3	Realizar el proceso de Facturación respectiva.		0,5
4	Emitir la guía de remisión correspondiente cuando la empresa preste el servicio de transporte en ventas		0,5
5	Realizar el registro de salida de productos terminados correspondiente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero de Producto Terminado
Gerente de Ventas
Facturación


RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

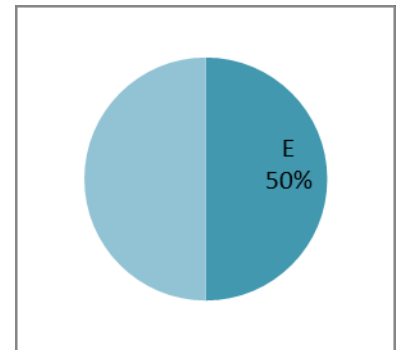
CONTROLES PROCEDIMIENTO
DE VENTAS REGLAMENTO INTERNO
DE VENTAS **ENTRADAS**
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

FACTURA **RG-1.14-1**
GUÍA DE REMISIÓN **RG-1.14-2**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	VENTAS	Manual	de PDV-
	SUBPROCESO:	VENTAS-ENTREGAS	Procesos	1.13
DEVOLUCIONES EN VENTAS			14/06/2014 17:39	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir el producto que por concepto de devolución ingresa a bodega.		0,5
2	Realizar el proceso de Almacenamiento de Producto Terminado en caso de que el concepto de devolución es por equivocación en el pedido.		0,5
3	En el caso de devolución por fallas o no conformidades físicas con el producto, evaluar las causas, registrarlas y comunicar inmediatamente para la toma de acciones.		0,5
4	Recomendar que se tomen acciones preventivas para evitar que se repitan las no conformidades.		0,5
5	Archivar los registros respectivos.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero de Producto Terminado
Gerente de Ventas
Jefe de Calidad
Jefe Nacional de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES PROCEDIMIENTO

DE VENTAS REGLAMENTO INTERNO

DE VENTAS ENTRADAS

REGISTRO DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

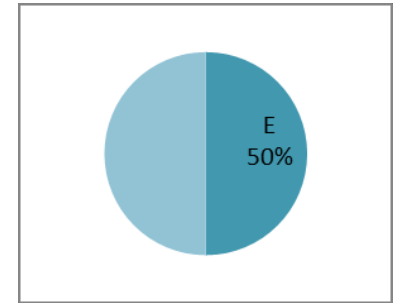
DEVOLUCIONES EN VENTAS

RG-7.2.3-1

Entrega- Recepción de Producto Terminado

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	VENTAS		Manual de PAP-7.5.5
	SUBPROCESO:	ENTREGA-RECEPCIÓN DEL PRODUCTO TERMINADO		
ALMACENAMIENTO PRODUCTO TERMINADO				14/06/2014 17:42

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir y verificar el producto terminado que ingresa a bodega.		0,5
2	Registrar los ingresos en los kárdex respectivos.		0,5
3	Ubicar los productos terminados en los lugares establecidos.		0,5
4	Verificar las condiciones de preservación del producto que sean las óptimas.		0,5
5	En caso de devolución en ventas, por equivocación de pedido, almacenar el producto en los lugares establecidos y registrar oportunamente.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Bodeguero
Gerente de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE VENTAS


ENTRADAS

REGISTRO DE LIBERACIÓN DEL PRODUCTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

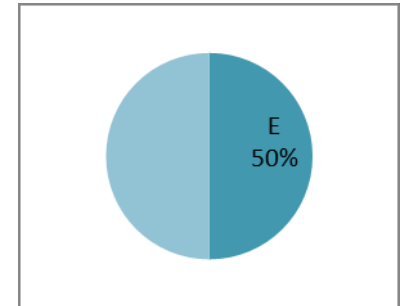
DOCUMENTOS

CUADRO DE CONTROL DE MATERIALES
INGRESO A BODEGA
EGRESO DE BODEGA

Satisfacción del Cliente

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	VENTAS	Manual de	PCC-7.2.3
	SUBPROCESO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Procesos	
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			14/06/2014 17:45	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.		0,5
2	Determinar, mantener y actualizar las características e información sobre los productos.		0,5
3	Atender pedidos, contratos o características solicitadas por los clientes.		0,5
4	Atender las modificaciones que desean realizar a los pedidos los clientes y comunicar oportunamente los cambios.		0,5
5	Realizar la retroalimentación del cliente, para evaluar que las quejas han disminuido o se han eliminado.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

- Call Center
- Gerente de Ventas
- Jefe Nacional de Ventas

RECURSOS:

- Talento humano
- Materiales
- Financieros
- Otros

CONTROLES


PROCEDIMIENTO DE VENTAS

ENTRADAS

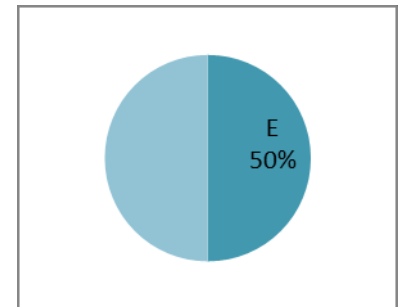
REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS
 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE **RG-7.2.3-2**
 FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE **RG-7.2.3-3**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	VENTAS		Manual de PAQR-1.11 Procesos
	SUBPROCESO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS				14/06/2014 17:48

ACTIVIDADES:		R	I
1	Recibir y atender las llamadas de los clientes oportunamente.		0,5
2	Atender a las quejas y reclamos, registrar y elaborar indicadores para su presentación y análisis.		0,5
3	Solicitar toda la información que se pueda obtener, sobre causas, defectos, sugerencias, no conformidades explicadas por los clientes.		0,5
4	Receptar los registros de reclamos y sugerencias, tabular la información.		0,5
5	Presentar los resultados basados en indicadores sobre las quejas y reclamos por vía telefónica o registros.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Call Center
Gerente de Ventas
Jefe Nacional de Ventas

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

ENTRADAS

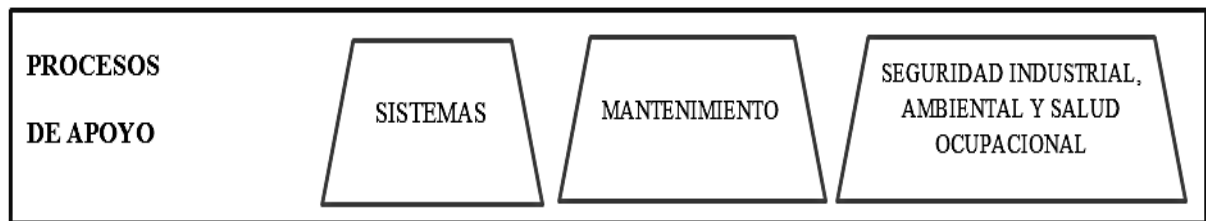
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

SUGERENCIAS Y RECLAMOS


RG-7.2.3-4

PROCESOS DE APOYO

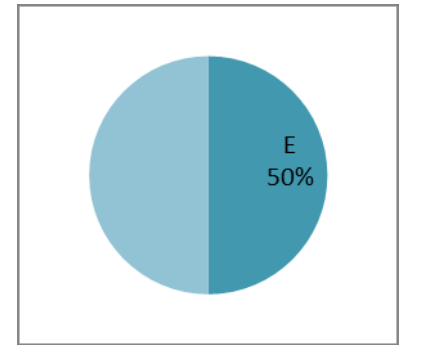


SISTEMAS

HARDWARE

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMAS	Manual de	PMH-1.23
	SUBPROCESO:	HARDWARE		
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			14/06/2014 17:55	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar una planificación del mantenimiento, recomendable mínimo de dos veces por año para salvaguardar los equipos informáticos.		0,5
2	Realizar el mantenimiento según la planificación previa.		0,5
3	Realizar informes de mantenimiento incluyendo recomendaciones de actualización o mejoras necesarias.		0,5
4	Archivar los informes de mantenimiento.		0,5
5	Comunicar y participar de todas las actividades de la empresa en cuanto a tecnología de la información.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Sistemas
Gerente General

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

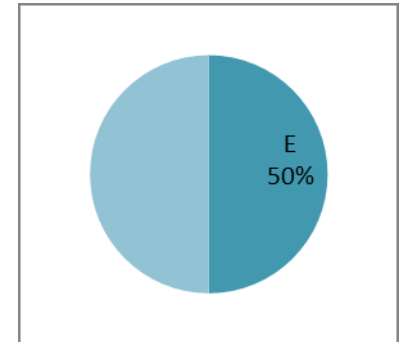
PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SISTEMAS	Manual de	PRH-1.24
	SUBPROCESO:	HARDWARE		
REPARACIÓN DE EQUIPOS			14/06/2014 17:59	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Identificar los daños o fallas presentados por los equipos.		0,5
2	Analizar causas y revisar instrucciones o manuales si así lo requiere.		0,5
3	Realizar el proceso de reparación de equipos siempre prevaleciendo el cuidado de la tecnología de información.		0,5
4	Recomendar acciones preventivas para que se evite la repercusión de los daños.		0,5
5	Archivar las no conformidades respectivamente		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Sistemas
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

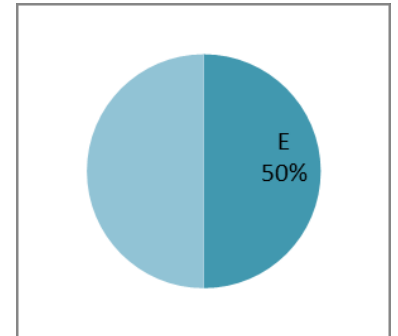
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SOFTWARE

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	SISTEMAS	Manual de PPS-
	SUBPROCESO:	SOFTWARE	1.25
PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA			14/06/2014 18:01

ACTIVIDADES:		R	I
1	Conocer con total claridad todas las actividades que realiza la empresa.		0,5
2	Identificar las necesidades inmediatas de cada uno de los procesos.		0,5
3	Realizar el proceso de parametrización tomando en consideración todas las necesidades de los procesos.		0,5
4	Actualizar los módulos ya sea por nueva normativa legal, políticas internas entre otros.		0,5
5	Capacitar eficientemente al personal sobre el nuevo módulo y su uso correcto.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Sistemas
Gerente General

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

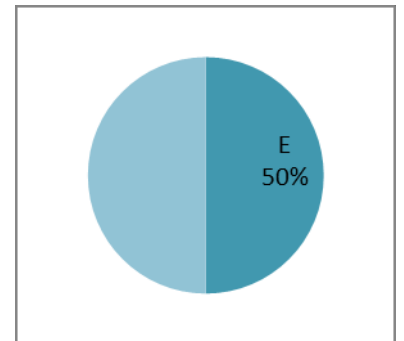
PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO: SUBPROCESO:	SISTEMAS SOFTWARE	Manual de Procesos	PSI- 1.26
	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			14/06/2014 18:04

ACTIVIDADES:		R	I
1	Realizar un plan de contingencia para salvaguardar la información de la empresa.		0,5
2	Mantener siempre un respaldo confiable de toda la información.		0,5
3	Velar por el buen uso y la seguridad de la información.		0,5
4	Gestionar el buen funcionamiento de todos los módulos del sistema de tecnologías de la información.		0,5
5	Archivar todo registro y presentar informes periódicos si así lo requiere el caso.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Sistemas
Gerente General

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

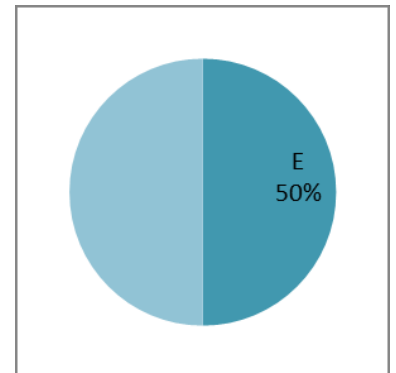
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANTENIMIENTO

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	MANTENIMIENTO	Manual de	PCE-
	SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO	Procesos	7.6.1
CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			14/06/2014 18:06	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar la respectiva planificación del control de los equipos de seguimiento y medición.		0,5
2	Contactar a la empresa responsable (TECNIPESO) de la parametrización de las balanzas de tintorería y liberación del producto terminado.		0,5
3	Registrar los cambios, recomendaciones y sugerencias de cada equipo.		0,5
4	Actualizar las políticas de seguimiento y medición de acuerdo a la normativa legal INEN.		0,5
5	Verificar el buen funcionamiento de los equipos de seguimiento y medición		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Mantenimiento
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

ENTRADAS

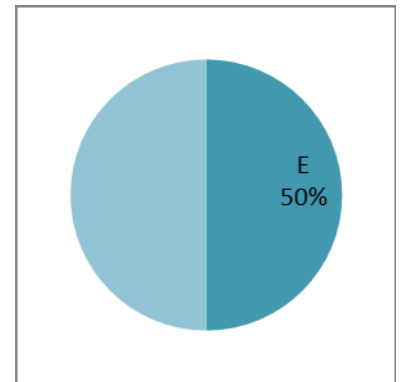
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN.

DOCUMENTOS

REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN **RG-7.6**

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	MANTENIMIENTO	Manual de	PMM-
	SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO	Procesos	7.6.2
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA			14/06/2014 18:09	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Elaborar la respectiva planificación del mantenimiento de la maquinaria.		0,5
2	Realizar el presupuesto respectivo para el mantenimiento de las maquinarias, hacer aprobar y archivar.		0,5
3	Realizar el proceso de mantenimiento a las máquinas según lo planificado.		0,5
4	Verificar el buen funcionamiento de la maquinaria para evitar desfases de la producción.		0,5
5	Registrar, archivar y elaborar informes sobre el funcionamiento de las maquinarias.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Mantenimiento
Gerente de Operaciones

RECURSOS:


Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

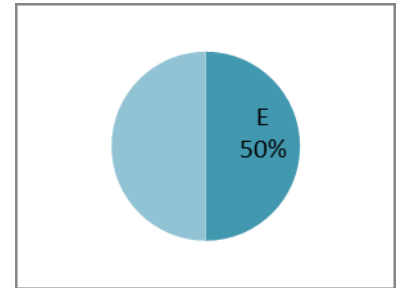
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERÍSTICAS DE LA MAQUINARIA.

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001
	PROCESO:	MANTENIMIENTO	Manual de PRM-7.6.3
	SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO	
REPARACIÓN DE MAQUINARIA			14/06/2014 18:10

ACTIVIDADES:		R	I
1	Evaluar las causas del daño de la maquinaria.		0,5
2	Si el caso lo amerita, solicitar la adquisición de materiales de reparación de maquinaria.		0,5
3	Realizar el proceso de reparación de maquinaria oportunamente para evitar pérdidas de producción.		0,5
4	Emitir recomendaciones para acciones preventivas e incluir en la planificación de mantenimiento para evitar nuevos daños de la máquina.		0,5
5	Registrar y archivar los datos respectivos.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Mantenimiento
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

ENTRADAS

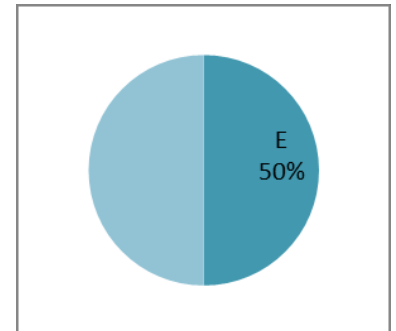
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERÍSTICAS DE LA MAQUINARIA.

**SEGURIDAD
INDUSTRIAL,
AMBIENTAL &
SALUD
OCUPACIONAL**

SEGURIDAD INDUSTRIAL

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	PII- 1.21
	SUBPROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL	Procesos	
INSPECCIÓN DE INSTALACIONES			14/06/2014 18:13	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Mantener y salvaguardar los planos de la empresa.		0,5
2	Realizar la inspección de pisos, maquinaria, extintores, techos, equipos, instalaciones de tubería de agua, vapor, aire y demás.		0,5
3	Realizar un informe de posibles riesgos laborales.		0,5
4	Diseñar indicadores y emitir recomendaciones en el caso de que existan posibles riesgos.		0,5
5	Archivar los registros de inspección en un lugar óptimo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

ENTRADAS

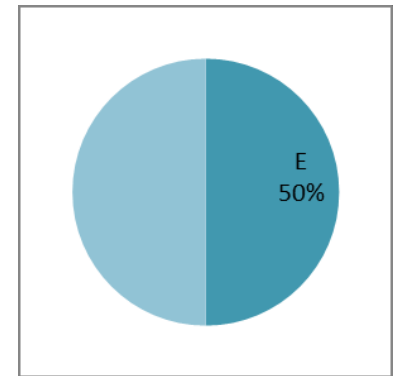
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

PROGRAMA INSPECCIONES	RG-2.1.3-1
INSPECCIÓN ACCIÓN SUBESTANDAR	RG-2.1.3-2
REGISTRO DE SANCIONES	RG-2.1.3-3
INSPECCIÓN CONDICIÓN SUBESTANDAR	RG-2.1.3-4
INSPECCIÓN HERRAMIENTAS Y ARNÉS	RG-2.1.3-5
INSPECCIÓN EXTINTORES	RG-2.1.3-6
INSPECCIÓN DE INSTALACIONES	RG-2.1.3-10

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	PSE- 1.22
	SUBPROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL	Procesos	
SEÑALÉTICA Y EQUIPAMIENTO			14/06/2014 18:17	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Verificar las instalaciones y los registros de inspecciones y solicitar la adquisición de señaléticas necesarias.		0,5
2	Ubicar en el lugar óptimo la señalética y velar que todos los empleados se encuentren correctamente equipados con las respectivas herramientas de seguridad.		0,5
3	Dar capacitación si el caso así lo requiere a todos los empleados para el correcto uso de la señalética y equipos.		0,5
4	Verificar el buen uso de la señalética, equipos y su cuidado.		0,5
5	Verificar el cumplimiento de la señalética y los equipos y emitir informes de mejora.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

- Talento humano
- Materiales
- Financieros
- Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL


ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

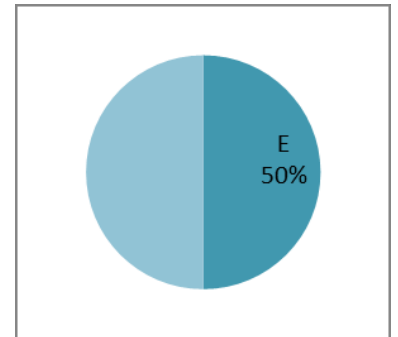
SISTEMA DE GESTIÓN INDUSTRIAL

DOCUMENTOS

MATRIZ SELECCIÓN EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-1
VALIDACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-2
FICHA ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-3
INSPECCIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-4
INVENTARIO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN	RG-2.1.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	PCP- 1.20
	SUBPROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL		
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			14/06/2014 18:20	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Evaluar las necesidades de capacitación correspondientes.		0,5
2	Elaborar la planificación respectiva y presentar al Gerente General o Gerente de Operaciones para su aprobación.		0,5
3	Informar oportunamente a todos los receptores de la capacitación, el día, fecha y hora correspondientes.		0,5
4	Realizar la capacitación en los temas aprobados.		0,5
5	Registrar la asistencia y evaluar el nivel de comprensión y viabilidad de la capacitación		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

- Talento humano
- Materiales
- Financieros
- Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

ENTRADAS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN SIASO

DOCUMENTOS

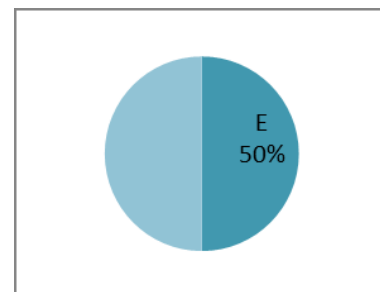
CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

RG-1.1.7

SEGURIDAD AMBIENTAL

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	PTA- 1.19
	SUBPROCESO:	SEGURIDAD AMBIENTAL	Procesos	
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES			14/06/2014 18:22	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Analizar el grado de contaminación de aguas residuales.		0,5
2	Verificar que la planta de tratamiento de aguas residuales funcione correctamente.		0,5
3	Velar por la seguridad ambiental y responsabilidad social.		0,5
4	Elaborar informes permanentes para su respectivo análisis.		0,5
5	Archivar los registros de análisis en un lugar óptimo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros


CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

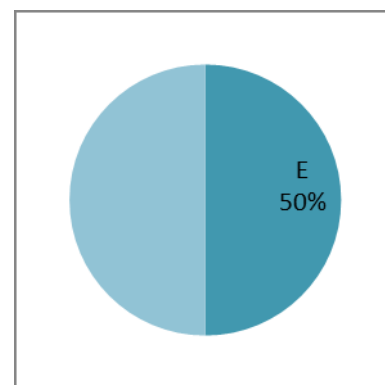
ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SALUD OCUPACIONAL

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	RFO- 1.18
	SUBPROCESO:	SALUD OCUPACIONAL	Procesos	
REGISTRO DE FICHAS OCUPACIONALES			14/06/2014 18:23	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Solicitar datos personales de cada uno de los empleados.		0,5
2	Realizar el formato de ficha ocupacional correspondiente según las necesidades de la empresa.		0,5
3	Ingresar los datos de cada uno de los empleados incluyendo datos generales, antecedentes de salud, motivos de consulta al médico en el último año.		0,5
4	Realizar un análisis de antecedentes laborales.		0,5
5	Archivar las fichas ocupacionales en un lugar óptimo.		0,5
TOTAL			2,5



EFICIENCIA 50%

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES


PROCEDIMIENTO DE SALUD OCUPACIONAL

ENTRADAS

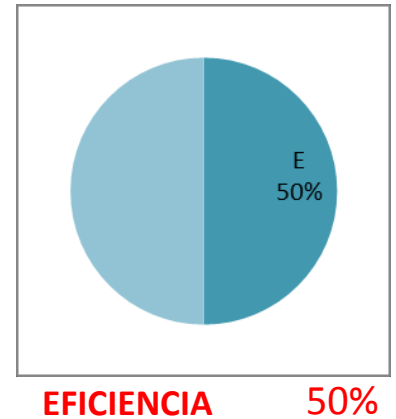
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

REGISTRO DE FICHA OCUPACIONAL

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		MDP 001	
	PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Manual de	PIA- 1.17
	SUBPROCESO:	SALUD OCUPACIONAL	Procesos	
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES			14/06/2014 18:25	

ACTIVIDADES:		R	I
1	Acudir inmediatamente al lugar del accidente y tomar acciones acordes a la necesidad.		0,5
2	En el caso de que el accidente sea leve se le lleva al dispensario médico más cercano (CEPIA)		0,5
3	En el caso de que el accidente sea grave se le lleva al hospital del IESS		0,5
4	Se realiza un informe ampliatorio del accidente de trabajo.		0,5
5	Se envía el informe a la Unidad de Riesgo de Trabajo del IESS		0,5
TOTAL			2,5



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Encargado de Seguridad Industrial, Ambiental y Salud Ocupacional
Gerente de Operaciones

RECURSOS:

Talento humano
Materiales
Financieros
Otros

CONTROLES

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

ENTRADAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DOCUMENTOS

INSPECCIÓN BOTIQUÍN Y CAMILLA

RG-2.1.3-8

Derechos Reservados



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

DD-PCI002

Edición 1

Página 2 de 2

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
0		Edición del documento	Todas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI002	Edición 1	Página 3 de 3

Formulación de objetivos

Lo que se pretende a nivel general y a nivel específico respecto a la comunicación interna es:

Objetivo general:

- Implementar un **Plan de Comunicación Interna** en la empresa ANDELAS Cía. Ltda., para mejorar la comunicación interna generando compromiso y fomentando una cultura participativa entre todas las áreas.

Objetivos específicos

- Definir una política de comunicación interna.
- Difundir la misión, visión y objetivos de la empresa.
- Comprometer a todos los integrantes de la empresa con las metas planteadas y los nuevos proyectos.
- Crear un mejor clima laboral y garantizar un enfoque de cliente (Cliente Interno).

El proceso de comunicación

Es necesario identificar que el proceso de comunicación tiene 4 elementos esenciales:

1. Mensaje
2. Emisor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

DD-PCI002

Edición 1

Página 4 de 4

3. Receptor
4. Canal de comunicación

1. MENSAJE

ASUNTOS QUE SE DEBEN INFORMAR:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Normativa y filosofía de la empresa.
- Resultados de informe de desempeño.
- Proyectos, presupuestos.
- Sugerencias y reclamos.
- Información necesaria.

Es necesario señalar que los asuntos que se van a informar deben tener un mensaje clave, deben ser bien preparados y entendibles para el receptor.

2. EMISOR:

Los emisores de la gestión de la comunicación interna de ANDELAS, son considerados como los líderes de los departamentos. Se identifica los líderes por departamentos de la empresa ANDELAS de la siguiente manera:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	Carlos Andrade Esteban Andrade Catalina Álvarez
DEPARTAMENTO DE VENTAS	Oswaldo Andrade Carlos Bayas
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Edgar Andrade

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI002	Edición 1	Página 5 de 5

	Sergio Villacís
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Ricardo Andrade Tatiana Lizano
ÁREA DE TEJEDURÍA	Daniel Gaibor
ÁREA DE TINTORERÍA	Fernando Ruiz
ÁREA DE ACABADOS Y CALIDAD DEL PRODUCTO	Oscar Canchig

Esto no es un limitante, solo se identifican como los gestores de la comunicación interna, sin embargo se indica que cualquier empleado que desee emitir una comunicación, está en su libre derecho de hacerlo.

3. RECEPTOR:

El receptor está considerado a quién va dirigido el mensaje, es recomendable que el mensaje sea comunicado a todos los integrantes, de esta manera se logra formalizar el compromiso que tienen para con la empresa.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN:

ANDELAS ha definido como canales de comunicación los siguientes

- a. Correo electrónico
- b. Página web
- c. Circulares internas
- d. Tablero de anuncios
- e. Encuestas
- f. Radio MOTOROLA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI002	Edición 1	Página 6 de 6

Seguimiento y mejora continua

El seguimiento propuesto de la eficacia del Plan de Comunicación a implementar está considerado como una encuesta que se le deberá realizar periódicamente, se recomienda dos veces por año mínimo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

	<h1>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI001	Edición 1	Página 2 de 2

CONTROL DE MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

Edición	Fecha	Modificación	Página
0		Edición del documento	Todas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI001	Edición 1	Página 3 de 3

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

ANDELAS Cía. Ltda., mantendrá la participación e integración en el Sistema de Gestión de Calidad a través de una estrategia de Comunicación Interna, para que todos los clientes internos (empleados) y en todos los niveles se conozcan los planes y objetivos a alcanzar y su grado de participación.

2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es imprescindible en ANDELAS Cía. Ltda., que le permita lograr una buena gestión, además de funciones con planes y objetivos debidamente integrados con el talento humano, recursos materiales y económicos.

Se hace necesario aplicar como estrategia la comunicación horizontal y vertical entre todos los departamentos, utilizando todos los canales que la empresa los reconoce como disponibles para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos relativos a los planes, objetivos y acciones a realizar con el personal y colaboradores. El seguimiento y medición serán necesarios para conocer y evaluar el ambiente organizacional.

3. OBJETO DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad establecidos
- Requisitos de Calidad
- Logros y metas alcanzados
- Resultados obtenidos en indicadores
- Normativa y filosofía de la empresa.
- Manuales de procedimientos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI001	Edición 1	Página 4 de 4

- Proyectos, presupuestos.
- Sugerencias y reclamos.
- Otros necesarios.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

a. CORREO ELECTRÓNICO

ANDELAS cuenta con direcciones personalizadas, las mismas que permiten una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos, empleados y también pueden ser utilizados con clientes.

b. PÁGINA WEB

La página web de la empresa ANDELAS, será un portal público y a la vez será un medio de comunicación interna para acceder a información como productos, actividades, características técnicas, entre otros.

c. CIRCULARES INTERNAS

La circular interna entendida como un escrito o memorando permitirá que la dirección del negocio pueda informar algún mensaje de forma unidireccional a todo el personal o a una parte del mismo.

d. TABLERO DE ANUNCIOS

Lugares establecidos de visualización y lectura de información facilitada por la dirección del negocio, ubicados estratégicamente donde se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<h1>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA</h1>	
DD-PCI001	Edición 1	Página 5 de 5

e. ENCUESTAS

Elemento de comunicación interna unidireccional que permite recabar la opinión de los clientes internos (empleados) sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos, consecuentemente recibir sugerencias sobre éstos.

Es un canal formal pero no 100% confiable puesto que en ocasiones suelen intervenir relacionales personales.


f. RADIO MOTOROLA

Elemento de comunicación interna verbal informal que permite comunicar inmediatamente para asuntos relacionados con las actividades operativas, este canal es utilizado únicamente por los Jefes del departamento de operaciones.

5. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO DE DIRECCIONES DE CORREOS DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	RGC-5.5.3
ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	RSDS-5.5.3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	PDTH 001	
	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO	Políticas de Talento Humano.	Página 1 de 1
Fecha:			

POLITICAS DEL TALENTO HUMANO

Art. 1.- La política de Talento Humano de ANDELAS Cía. Ltda., Está estrechamente ligada a la misión, visión y valores corporativos que guían a la organización, el objetivo principal de estas políticas es lograr que los empleados se sientan comprometidos, realicen su trabajo de manera óptima, sientan que son tratados con respeto y consideración. Andelas Cía. Ltda., es una empresa de alto nivel que busca tener empleados cada vez más motivados.

Para cumplir con los objetivos que la empresa tiene trazados, hemos visto la necesidad de incorporar políticas de Talento Humano que servirán de base para el éxito de la empresa.

Es responsabilidad de las altas Gerencias y Jefaturas el cumplimiento y difusión de los lineamientos de las Políticas de Talento Humano.

Art. 2.- Misión

Art. 3.- Visión


OBJETIVO

Art. 4.- Afirmar los lineamientos que regulan la administración de Talento Humano, los mismos que alcancen los objetivos de eficacia y eficiencia de cada unidad departamental como de la organización en conjunto.

VALORES

Art. 5.- Los valores que aquí se describen, deben ser difundidos e interiorizados por parte de las Gerencias, Jefaturas y empleados de Andelas. Cía. Ltda.



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	PDTH 001	
	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO	Políticas de Talento Humano.	Página 2 de 2
Fecha:			

Respeto.- Se debe tratar a todas las personas que laboran en la empresa, a clientes y proveedores con respeto y consideración, valorando cada una de las cualidades y virtudes que cada ser humano tiene sin excepción.

Ética.- Trabajar siempre con honradez, responsabilidad y compromiso, brindando una imagen transparente, de confianza en cada una de las actividades realizadas en la empresa.

Trabajar en Equipo.- Trabajar juntos en el logro de objetivos, con la cooperación de todos para llegar a la meta, consiguiendo una satisfacción colectiva de la labor cumplida.

Responsabilidad.- Hacer las cosas de la mejor manera posible, tratando siempre de ofrecer un servicio y productos de calidad.

Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal


Art. 6.- Como sabemos el Talento Humano es el más valioso dentro de una empresa, por ello es primordial el saber elegirlo, mediante un buen proceso de selección podemos encontrar al candidato idóneo para ocupar la vacante.

Para dicho proceso se utilizará el Manual de Procedimientos de Selección y Reclutamiento de Personal de Andelas Cía. Ltda., donde se detallan los pasos que se deben seguir para este proceso.

- ✓ Toda contratación de personal se realizará por el Departamento de Talento Humano con la debida supervisión y aprobación de la Gerencia General y la Junta de Accionistas.

Proceso de Inducción



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	PDTH 001	
	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO	Políticas de Talento Humano.	Página 3 de 3
Fecha:			

Art. 7.- Al ingresar un nuevo empleado a la organización es muy importante que reciba todo el conocimiento acerca de la empresa en la cual va a trabajar, tenga conocimientos a lo que la empresa se dedica y hacia dónde va. Sepa claramente cuáles son sus funciones y sobretodo el tipo de comunicación que va a tener tanto con sus superiores y compañeros de trabajo.

De igual manera se utilizara el Plan de Inducción, guía que nos servirá para adaptar rápidamente al nuevo colaborador a la empresa.

Proceso de Capacitación

Art. 8.- El Talento Humano es la base del desarrollo de la organización, es un activo imprescindible al cual se debe dar mantenimiento y esto se logra a través de la capacitación, con la finalidad de crear seres más competentes con actitud y aptitud al cambio.

Evaluación de Desempeño

Art. 9.- Andelas Cía. Ltda. Se proyectará a realizar evaluaciones de desempeño al personal, puede ser semestral, anual, o cuando la situación amerite evaluar.


Esta evaluación nos permitirá determinar el rendimiento que está teniendo el trabajador en su puesto, nos permite detectar las necesidades de capacitación para poder potencializar las habilidades y destrezas de los trabajadores.

El Jefe Inmediato o Jefe de Talento Humano deberá llevar un registro del desempeño de cada trabajador, lo cual permitirá tener una visión más objetiva de la necesidad

Con el proceso de evaluación de desempeño se puede realizar actos o actividades en el que se reconozca el esfuerzo del trabajador.

RECONOCIMIENTOS: Se trata de motivar al trabajador mediante un reconocimiento por un desempeño sobresaliente en sus funciones.



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	PDTH 001	
	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO	Políticas de Talento Humano.	Página 4 de 4
		Fecha:	

CAPACITACIONES: Una vez realizada las evaluaciones y detectada las necesidades, se recurre a la capacitación para mejorar aquellas áreas en las que se encuentran falencias, buscando desarrollar las competencias y habilidades del trabajador.

PROMOCIONES: Realizada la evaluación, se analiza a las personas sobresalientes para que puedan ser promovidos a cargos de mayor jerarquía o responsabilidad.

CLIMA LABORAL: Se puede detectar mediante la evaluación, problemas en el ambiente laboral que estén afectando en el desempeño de los trabajadores, siendo este indicador para hacer las correcciones necesarias y minimizar sus efectos.

APROVISIONAMIENTO: Se basa en detectar las necesidades de personal en las diferentes áreas de la empresa tanto en el Área Administrativa como en la de Producción.

ASISTENCIA DEL PERSONAL


Art. 10.- La jefatura de Talento Humano será la encargada de dar cumplimiento a las disposiciones legales en cuanto a asistencia y permisos de acuerdo con el Código de Trabajo Vigente.

Art. 11.- Cada Gerente o Jefe de Área deberá verificar la asistencia del personal en su lugar de trabajo.

Art. 12.- Todos los empleados serán registrados a la hora de entrada y salida de la Empresa Andelas Cía. Ltda., ya sea manualmente o automatizado.

Art. 13.- El trabajador que de manera imprevista y con causa justificada le sea imposible presentarse en la empresa, en el transcurso del día podrá comunicarse vía telefónica con su Jefe Inmediato para informarle la causa de su ausentismo, y presentará la solicitud del permiso con la respectiva aprobación al Departamento de Talento Humano posteriormente.



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	PDTH 001	
	POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO	Políticas de Talento Humano.	Página 5 de 5
		Fecha:	

En casos de ausentismos por enfermedad por parte de los trabajadores, jefaturas y Gerencias, se deberá adjuntar a la solicitud de permiso el certificado médico correspondiente.

Cuando la incapacidad sea extendida por más de tres días y sea atendido por un médico particular, deberá hacer los trámites necesarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para avalar el certificado médico.

PERMISOS Y LICENCIAS

Art. 14.- Cuando el trabajador necesite ausentarse por algún motivo en horas laborables, deberá acudir al Departamento de Talento Humano y solicitar la hoja de permisos que será debidamente llenada con los datos del trabajador, el motivo del permiso, el tiempo y deberá ser aprobada por el Jefe Inmediato.


Art. 15.- Todo el personal de Andelas Cía. Ltda. Tendrá derecho a los permisos y licencias de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo Vigente.

Art. 16.- Las licencias serán concedidas con goce de sueldo por matrimonio, alumbramiento, enfermedad, muerte del cónyuge, hijo, padres o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, nietos) y afinidad (abuelos del cónyuge y hermanos del cónyuge). También se concederá permisos para citatorios por aspectos judiciales.

VACACIONES


Art. 17.- Todo trabajador de Andelas Cía. Ltda. Transcurrido su primer año de servicio gozará de quince días de vacaciones, para lo cual deberá acercarse al Departamento de Talento Humano, pedir el formulario de vacaciones llenarlo y ser aprobado.



	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-RIV 001	
	REGLAMENTOS	Departamento Ventas	Página 1 de 1
		Edición 1	

REGLAMENTO INTERNO DE VENTAS

- El vendedor siempre deberá tomar como prioridad al cliente y sus necesidades, trabajando con la mejor actitud.
- Se debe mantener una eficiente comunicación interna con todas las gerencias.
- El Jefe Nacional de Ventas conjuntamente con el Gerente de Ventas deberá actualizar los métodos de publicidad y enfoque al cliente.
- El gerente de ventas deberá capacitar a todos los integrantes del departamento de ventas y mantenerlos actualizados sobre nuevos productos, condiciones, políticas.
- El gerente de ventas deberá realizar y presentar a los vendedores una gráfica de metas a lograr por mes y los vendedores deberán cumplirla.
- Los vendedores que cumplan con las metas asignadas obtendrán una comisión adicional determinada por gerencia general.
- Los cartas de colores del producto que ofrece el vendedor al cliente siempre deberán estar actualizados y en buen estado.
- Las ventas siempre deberán ir en aumento, en caso de tener una disminución el departamento de ventas conjuntamente deberá evaluar las causas, tomar acciones correctivas y elaborar acciones preventivas.
- El vendedor no podrá manejar promociones o descuentos sin consultar al gerente de ventas.
- El vendedor deberá ser proactivo.

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-RIV 001	
	REGLAMENTOS		Departamento Ventas	Página 2 de 2
			Edición 1	

- El Jefe Nacional de Ventas siempre deberá estar atento y dar recorridos junto con los vendedores al cerrar su venta con fines de calidad.
- Se tendrá estipulado un mínimo de ventas por día.
- Se cumplirá el cronograma de visitas establecido por Call Center.
- Todos los integrantes del departamento de ventas cumplirán el manual de urbanidad y el reglamento interno de ventas.
- El jefe nacional de ventas deberá realizar indicadores de ventas y eficiencia de vendedores.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ANEXO No. 6

Plan de acción

de las 5 “S”



PLAN DE ACCIÓN DE LAS 5 “S”

PLAN DE ACCIÓN DE LAS 5 “S”

Luego de una evaluación interna de la situación actual de la empresa, se recomienda la aplicación de una herramienta ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó en Japón y está incluida como mejoramiento continuo, tiene como objetivo eliminar obstáculos que impiden una producción eficiente, asegurando también una mejor sustentiva de la higiene y seguridad durante los procesos administrativos y de producción.

Con el pasar de los años diferentes estudiosos de todas partes del mundo fueron desarrollando diferentes técnicas con el fin de mejorar sus trabajos, estas técnicas aplicadas en sus organizaciones demostraron efectividad y supusieron una mejora en la calidad de dichas organizaciones, lo que inicialmente se aplicó en organizaciones productivas como en el caso de la fábrica automotriz de TOYOTA, en la actualidad se aplica en cualquier tipo de organización en búsqueda de mejorar la calidad de la misma.

La herramienta de las 5's



- **Clasificar (Seiri):** DESECHAR LO QUE NO SE NECESITA
- **Orden (Seiton):** UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR
- **Limpieza (Seiso):** LIMPIAR EL SITIO DE TRABAJO Y LOS EQUIPOS Y PREVENIR LA SUCIEDAD Y EL DESORDEN “NO ES MÁS LIMPIO QUIÉN LIMPIE MÁS... SI NO, QUIEN ENSUCIE MENOS”

- **Limpieza Estandarizada (Seiketsu):** PRESERVAR ALTOS NIVELES DE ORGANIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA
- **Disciplina (Shitsuke):** CREAR HÁBITOS BASADOS EN LAS 4'S ANTERIORES

Es un principio básico de mejora para hacer del sitio de trabajo un ambiente eficiente que se lo pueda considerar como un segundo hogar.

Cuando nuestro entorno de trabajo está desorganizado y sin limpieza perderemos la eficiencia y la moral en el trabajo se reduce.

BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE LAS 5's.

- Mejorar el ambiente de trabajo, eliminando los despilfarros producidos por el desorden, falta de aseo, fugas, contaminación, etc.
- Buscar la reducción de pérdidas por la calidad, tiempo de respuesta y costos con la intervención del personal en el cuidado del sitio de trabajo e incremento de la moral por el trabajo.
- Disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina para facilitar su acceso y retorno al lugar.
- Disponer de sitios identificados para ubicar elementos que se emplean con poca frecuencia.
- Disponer de lugares para ubicar el material o elementos que no se usarán en el futuro.
- Incrementar el conocimiento de los equipos por parte de los operadores de producción.
- Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes.
- Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- Se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- Las averías se pueden identificar más fácilmente cuando el equipo se encuentra en estado óptimo de limpieza

- La calidad del producto se mejora y se evitan las pérdidas por suciedad y contaminación del producto y empaque.
- Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo.
- Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Los operarios aprenden a conocer en profundidad el equipo.
- Se evitan errores en la limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.
- Los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta.
- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- La moral en el trabajo se incrementa.
- El cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas.
- El sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegar cada día.

PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA 5´s.

Para la implantación es necesario primero dejar los paradigmas tanto de las gerencias de la empresa como de los trabajadores, puesto que la herramienta 5´s es una inversión a futuro, no es de momento, eliminar los paradigmas del ¿por qué parar la producción solo para incluir un procedimiento de limpieza?, o de los trabajadores ¿por qué limpiar o tener una cultura de orden, si yo solo hago mi trabajo?

Como también es necesario incluir como rutina diaria la disciplina y recordar que el ejemplo es la mejor herramienta de enseñanza, así que el ejemplo viene desde los niveles gerenciales.

SEIRI- CLASIFICAR

Identificar los elementos innecesarios

Lista de elementos innecesarios

ELEMENTO INNECESARIO	UBICACIÓN	CANTIDAD ENCONTRADA	CAUSA	ACCIÓN SUGERIDA

Preguntas habituales para identificar si un elemento es innecesario

¿Es necesario este elemento?

¿Si es necesario, es necesario en esta cantidad?

¿Si es necesario, tiene que estar localizado aquí?

Qué hacer con lo innecesario

Mantener el elemento en igual sitio

Mover el elemento a una nueva ubicación dentro de la planta.

Almacenar el elemento fuera del área de trabajo.

Eliminar el elemento.

SEITON- ORDEN

Realizar un Control visual

- Sitio donde se encuentran los elementos
- La frecuencia de uso del material
- Ubicación del material en proceso
- Ubicación del producto final
- Ubicación de los productos defectuosos
- Ubicación de los elementos de aseo y limpieza

Identificar las localizaciones

- Indicadores de ubicación.
- Indicadores de cantidad.
- Letreros y tarjetas.
- Nombre de las áreas de trabajo.
- Localización de stocks.
- Lugar de almacenaje de equipos.
- Puntos de lubricación, limpieza y seguridad

Realizar un análisis de los lugares para determinar el lugar estratégico para cada material y ordenar con identificaciones los mismos, para que puedan ser encontrados de inmediato cuando se necesiten.

Identificar a nivel gerencial una política de mínimos y máximos de stock de materiales, según sus usos y comunicar a los diferentes responsables para que siempre se cuente con materiales que son necesarios para un trabajo idóneo.

SEISO – LIMPIAR

Identificamos primero una cultura de limpieza, ya que el tener el puesto de trabajo limpio aumenta la moral y las ganas de trabajar, además evita muchos accidentes de trabajo.

Los pasos para este proceso son:

Campaña o jornada de

limpieza

Planificar el mantenimiento de la limpieza

El jefe de cada área debe planificar la limpieza

Preparar el manual de limpieza

Propósito de la limpieza

Gráfico del equipo donde se indique la asignación

Elementos de limpieza necesarios y de seguridad

Diagrama de flujo a seguir

Implantación de la limpieza

Retirar el polvo, aceite o grasa sobrante de los puntos de lubricación

Asegurar la limpieza de la suciedad de las grietas del suelo o paredes

Remover capas de grasa o mugre de los equipos

Rescatar los colores de pintura o del equipo oculta por el polvo

SEIKETSU - ESTANDARIZAR

Estandarizar por medio de un procedimiento difundido y comunicado a todos los empleados el proceso de la limpieza, especialmente de la maquinaria, considerado en el plan de mantenimiento preventivo.

Asignar trabajos y responsabilidades

Diagrama de distribución del trabajo de limpieza

Manual de limpieza

SHITSUKE - DISCIPLINA

La disciplina en el cumplimiento de los 4's, para tener resultados y lograr los beneficios deseados.

El papel de la Dirección

Educar al personal sobre los principios y técnicas de las 5S y mantenimiento autónomo.

Crear un equipo promotor o líder para la implantación en toda la planta.

Asignar el tiempo para la práctica de las 5S y mantenimiento autónomo.

Suministrar los recursos para la implantación de las 5S.

Motivar y participar directamente en la promoción de sus actividades.

Evaluar el progreso y evolución de la implantación en cada área de la empresa.

Participar en las auditorías de progresos semestrales o anuales.

Aplicar las 5S en su trabajo.

Enseñar con el ejemplo para evitar el cinismo.

Demostrar su compromiso y el de la empresa para la implantación de las 5S.

El papel de trabajadores

Continuar aprendiendo más sobre la implantación de las 5S.

Asumir con entusiasmo la implantación de las 5S.

Colaborar en su difusión del conocimiento empleando las lecciones de un punto.

Diseñar y respetar los estándares de conservación del lugar de trabajo.

Realizar las auditorías de rutina establecidas.

Pedir al jefe del área el apoyo o recursos que se necesitan para implantar las 5S.

Participar en la formulación de planes de mejora continua para eliminar problemas y defectos del equipo y áreas de trabajo.

Participar activamente en la promoción de las 5S.

ANEXO No. 7


Guía de conformidad

CARLOS ANDRADE CARRASCO &
HIJOS


“ANDELAS Cía. Ltda.

GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Guía de Conformidad	Página 2 de 12
		Edición 1	


		<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Guía de remisión</i> ✓ <i>Matriz selección equipos de protección</i> ✓ <i>Validación de equipos de protección.</i> ✓ <i>Ficha entrega de equipos de protección.</i> ✓ <i>Inspección de equipos de protección.</i> ✓ <i>Inventario de equipos de protección.</i> ✓ <i>Programa de inspecciones.</i> ✓ <i>Inspección acción sub-estándar.</i> ✓ <i>Registro de sanciones.</i> ✓ <i>Inspección condición sub-estándar.</i> ✓ <i>Inspección herramientas y arnés.</i> ✓ <i>Inspección extintores.</i> ✓ <i>Inspección botiquín y camilla.</i> ✓ <i>Inspección instalaciones.</i> ✓ <i>Encuesta de seguimiento de la comunicación interna.</i> ✓ <i>Informe de revisión por la dirección.</i> ✓ <i>Presupuesto anual de recursos.</i> ✓ <i>Plan anual de capacitaciones.</i> ✓ <i>Solicitud de empleo.</i> ✓ <i>Ficha psicosocial del talento humano.</i> ✓ <i>Solicitud de anticipos de sueldo.</i> ✓ <i>Solicitud de permisos.</i> ✓ <i>Solicitud de préstamos.</i> ✓ <i>Infraestructura equipos y maquinaria.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> RG-1.14-2 RG-2.1.2-1 RG-2.1.2-2 RG-2.1.2-3 RG-2.1.2-4 RG-2.1.2-5 RG-2.1.3-1 RG-2.1.3-2 RG-2.1.3-3 RG-2.1.3-4 RG-2.1.3-5 RG-2.1.3-6 RG-2.1.3-8 RG-2.1.3-10 RG-5.5.3-1 RG-5.6.1 RG-6.1-1 RG-6.1-2 RG-6.2.2-1 RG-6.2.2-2 RG-6.2.2-3 RG-6.2.2-4 RG-6.2.2-5 RG-6.3 	
--	--	---	--	--

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 3 de 12
			Edición 1	


		<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Características de hilo.</i> RG-7.1-1 ✓ <i>Control de calidad-tela cruda.</i> RG-7.1-2 ✓ <i>Ancho, peso, elongación- tela cruda.</i> RG-7.1-3 ✓ <i>Control de dureza de agua.</i> RG-7.1-4 ✓ <i>Solidez al lavado.</i> RG-7.1-5 ✓ <i>Continuidad de color.</i> RG-7.1-6 ✓ <i>Encogimiento tela acabada.</i> RG-7.2.2-1 ✓ <i>Peso, ancho, rendimiento y elongación-tela acabada.</i> RG-7.2.2-2 ✓ <i>Devoluciones en ventas.</i> RG-7.2.3-1 ✓ <i>Encuesta de satisfacción del cliente.</i> RG-7.2.3-2 ✓ <i>Formulario de satisfacción del cliente.</i> RG-7.2.3-3 ✓ <i>Sugerencias y reclamos.</i> RG-7.2.3-14 ✓ <i>Informe planificación, revisión y validación del diseño y desarrollo.</i> RG-7.3 ✓ <i>Inspección por muestreo del material recibido.</i> RG-7.4-1 ✓ <i>Devolución de materia prima e insumos.</i> RG-7.4-2 ✓ <i>Inspección de la totalidad del material recibido.</i> RG-7.4-3 ✓ <i>Devolución interna de materiales e insumos.</i> RG-7.4-4 ✓ <i>Historial de proveedores.</i> RG-7.4-5 ✓ <i>Control de materia prima e insumos.</i> RG-7.4-6 ✓ <i>Ingreso de bodega.</i> RG-7.4-7 ✓ <i>Egreso de bodega.</i> RG-7.4-8 ✓ <i>Hoja de ruta.</i> RG-7.5.3-1 	
--	--	--	--

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 4 de 12
			Edición 1	


		<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Hoja de trabajo tintorería.</i> ✓ <i>Control de agujas.</i> ✓ <i>Nota de pedido.</i> ✓ <i>Requisición de materia prima.</i> ✓ <i>Informe de auditoría interna.</i> ✓ <i>Liberación de tela acabada.</i> ✓ <i>Informe de no conformidad.</i> ✓ <i>Registro diario de rechazos-desechos.</i> ✓ <i>Informe de acciones correctivas.</i> ✓ <i>Informe de acciones preventivas.</i> 	RG-7.5.3-2 RG-7.5.3-3 RG-7.5.4 RG-7.5.-1 RG-8.2.2 RG-8.2.4-1 RG-8.3-1 RG-8.3-2 RG-8.5.2 RG-8.5.3	
4.2.2	Manual de la calidad	✓ Manual de la calidad	MDC 001	Archivo MC
4.2.3	Control de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de los documentos y registros de calidad. ✓ Procedimiento de control de los documentos 	PCD-4.2.3 PG- 4.2.3	MP Pág. 32 CC- 4.2-5
4.2.4	Control de los registros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de los documentos y registros de calidad. ✓ Procedimiento de control de los registros de calidad. 	PCD-4.2.3 PG-4.2.4	MP Pág. 32 CC- 4.2-5
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1	Compromiso de la dirección	✓ Compromiso de la dirección	DD-CD 001	Pág. 3 DD
5.2	Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de ventas; subproceso satisfacción del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención de quejas y reclamos. ✓ Comunicación con el cliente. ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. ✓ Formulario de satisfacción del 	PAQR- 1.11 PCC- 7.2.3 RG-7.2.3-2 RG-7.2.3-3	MP Pág. 56 CC 4.2-5 MP Pág. 102 CC 4.2-5 CC 4.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Guía de Conformidad	Página 5 de 12
		Edición 1	


		cliente. ✓ Sugerencias y reclamos.	RG-7.2.3-4	CC 4.2-5
5.3	Política de la calidad	✓ Declaración documentada: Política y objetivos de calidad.	DD-POC 001	DD Pág. 03
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de la calidad	✓ Declaración documentada: Política y objetivos de calidad.	DD-POC 001	DD Pág.03
5.4.2	Planificación del SGC	✓ Proceso: Sistema de Gestión de Calidad; subproceso: Implementación del SGC.	PIS-5.1.2	MP Pág. 31
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	✓ Manual de funciones. ✓ Manual de procesos. ✓ Identificación de siglas. ✓ Registro de correos electrónicos. ✓ Organigrama Estructural.	MF 001 MP 001 IS-4.2.1 RG-5.5.3-2 DD-OE 001	MF MP IS CC-4.2-5 MC Pág.33
5.5.2	Representante de la dirección	✓ Responsable del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.	-	MC Pág. 34
5.5.3	Comunicación interna	✓ Proceso de comunicación interna. ✓ Plan de comunicación interna. ✓ Política de comunicación interna. ✓ Encuesta de seguimiento de la comunicación interna.	PCI-5.5.3 - - RG-5.5.3-1	MP Pág. 11 CC 4.2-5
5.6	Revisión por la dirección			
5.6.1	Generalidades	✓ Proceso de revisión por la dirección. ✓ Procedimiento de revisión por la dirección.	PRD-5.6 PG- 5.6	MP Pág. 13 CC 4.2-5
5.6.2	Información de entrada para la revisión	✓ Proceso de revisión por la dirección. ✓ Procedimiento de revisión por la dirección.	PRD-5.6 RG-5.6	MP Pág. 13 CC 4.2-5
5.6.3	Resultados de la revisión	✓ Proceso de revisión por la dirección. ✓ Procedimiento de revisión por la dirección. ✓ Informe de revisión por la dirección.	PRD-5.6 PG- 5.6 RG-5.6.1	MP Pág. 13 CC 4.2-5 CC 4.2-5
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	Provisión de los	✓ Proceso de provisión de recursos	PPR-6.1	MP Pág. 12

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 6 de 12
			Edición 1	


	recursos	✓ Presupuesto anual de recursos	RG-6.1-1	CC 4.2-5
6.2.	Recursos Humanos			
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de reclutamiento. ✓ Proceso de selección. ✓ Proceso de contratación. ✓ Proceso de inducción. ✓ Proceso de capacitación. ✓ Procedimiento de reclutamiento y selección del talento humano. ✓ Procedimiento de inducción del talento humano. ✓ Procedimiento de capacitación del talento humano. ✓ Políticas de talento humano. ✓ Plan anual de capacitaciones. ✓ Solicitud de empleo. ✓ Ficha psicosocial del talento humano. ✓ Solicitud de anticipos de sueldo. ✓ Solicitud de préstamos. 	PPTH 6.2.2.1 PSTH 6.2.2.2 PCTH 6.2.2.3 PITH 6.2.2.4 PCTH 6.2.2.7 PG-6.2.2.1 PG-6.2.2.2 PG-6.2.2.3 - RG-6.1-2 RG-6.2.2-1 RG-6.2.2-2 RG-6.2.2-3 RG-6.2.2-4	MP Pág. 43 MP Pág. 44 MP Pág. 45 MP Pág. 46 MP Pág. 47 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
6.3	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso para proporcionar y mantener la infraestructura. ✓ Infraestructura, equipos y maquinaria. ✓ Procesos de seguridad industrial. 	PMI-6.3 RG-6.3 -	MP Pág. 57 CC 4.2-5
6.4	Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de revisión del ambiente interno. 	PRAT-6.4	MP Pág. 55
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1	Planificación de la realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de producción ✓ Mapa de Procesos ✓ Estructura Organizativa ✓ Manual de Funciones ✓ Manual de Procesos ✓ Declaraciones Documentadas. 	- DD-MP 001 DD-OE 001 MDF 001 MDP 001 DD-CD 001; DD-POC 001	MC Pág. 32 MC Pág. 33 MF MP DD
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de determinación de los requisitos relacionados con el producto ✓ Nota de pedido. 	PRC- 7.2.1 RG-7.5.4	MP Pág. 64 CC 4.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 7 de 12
			Edición 1	


7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de revisión de los requisitos relacionados con el producto ✓ Nota de pedido. 	PRR-7.2.2 RG-7.5.4	MP Pág. 64 CC 4.2-5
7.2.3	Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de ventas; subproceso satisfacción del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención de quejas y reclamos. ✓ Comunicación con el cliente. ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. ✓ Formulario de satisfacción del cliente. ✓ Sugerencias y reclamos. 	PAQR- 1.11 PCC- 7.2.3 RG-7.2.3-2 RG-7.2.3-3 RG-7.2.3-4	MP Pág. 103 MP Pág. 102 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
7.3	Diseño y desarrollo			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. 	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. 	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. 	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.3.4	Revisión del diseño y	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación 	PPD- 7.1	MP Pág. 63

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 8 de 12
			Edición 1	


	desarrollo	y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo.	RG-7.3	CC 4.2-5
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo.	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo.	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	✓ Proceso de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ✓ Informe de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo.	PPD- 7.1 RG-7.3	MP Pág. 63 CC 4.2-5
7.4	Compras			
7.4.1	Proceso de compras	✓ Proceso de compras internacionales de materia prima e insumos. ✓ Proceso de compras nacionales de materia prima e insumos. ✓ Políticas internas generales ✓ Historial de proveedores. ✓ Solicitud de compras.	PCI-7.4.2.2 PCN-7.4.2.1 - RG 7.4-5 RG 7.4-9	MP Pág. 68 MP Pág. 69 CC 4.2-5 CC 4.2-5
7.4.2	Información de las compras	✓ Solicitud de compras.	RG 7.4-9	CC 4.2-5
7.4.3	Verificación de los productos	✓ Inspección por muestreo del material recibido	RG 7.4-1	CC 4.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 9 de 12
			Edición 1	


	comprados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inspección de la totalidad del material recibido. ✓ Devolución de materia prima e insumos. 	RG 7.4-3 RG 7.4-2	CC 4.2-5 CC 4.2-5
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de la producción. ✓ Encogimiento-tela acabada. ✓ Peso, ancho, rendimiento- tela acabada. ✓ Registro diario de rechazos-desechos. 	PCP 7.5.1 RG 7.2.2-1 RG 7.2.2-2 RG 8.3-2	MP Pág. 87 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de la producción. ✓ Encogimiento-tela acabada. ✓ Peso, ancho, rendimiento- tela acabada. ✓ Registro diario de rechazos-desechos. 	PCP 7.5.1 RG 7.2.2-1 RG 7.2.2-2 RG 8.3-2	MP Pág. 87 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
7.5.3	Identificación y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de identificación y trazabilidad: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de tejeduría. ✓ Proceso de Tintorería. ✓ Proceso de Exprimido-Secado. ✓ Proceso de Virado-Plegado. ✓ Proceso de Perchado. ✓ Proceso de Calandrado. ✓ Proceso de Termo-fijado. ✓ Hoja de ruta. 	PTJ 7.5.3.1 PTN 7.5.3.2 PES 7.5.3.3 PVP 7.5.3.4 PP 7.5.3.5 PC 7.5.3.6 PT 7.5.3.7 RG 7.5.3-1	MP Pág. 77 MP Pág. 79 MP Pág. 81 MP Pág. 82 MP Pág. 83 MP Pág. 84 MP Pág. 85 CC 4.2-5
7.5.4	Propiedad del cliente	EXCLUSION		
7.5.5	Preservación del producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de almacenamiento del producto terminado. 	PAP 7.5.5	MP Pág. 100
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de los equipos de seguimiento y medición. ✓ Registro de calibración de los equipos de seguimiento y medición. 	PCE 7.6.1 RG 7.6	MP Pág. 113 CC 4.2-5
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 10 de 12
			Edición 1	

8.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de control de la producción. ✓ Encogimiento-tela acabada. ✓ Peso, ancho, rendimiento- tela acabada. ✓ Registro diario de rechazos-desechos. ✓ Proceso de seguimiento y medición de los procesos del SGC ✓ Compromiso de la dirección ✓ Declaraciones documentadas. 	PCP 7.5.1 RG 7.2.2-1 RG 7.2.2-2 RG 8.3-2 PSP 8.2.3 DD-CD 001 DD.POC 001	MP Pág. 87 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 MP Pág. 35 DD Pág. 03 DD
8.2	Seguimiento y medición			
8.2.1	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención de quejas y reclamos. ✓ Comunicación con el cliente. ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. ✓ Formulario de satisfacción del cliente. ✓ Sugerencias y reclamos. 	PAQR- 1.11 PCC- 7.2.3 RG-7.2.3-2 RG-7.2.3-3 RG-7.2.3-4	MP Pág. 103 MP Pág. 102 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.2.2	Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de auditoría interna. ✓ Informe de auditoría interna. ✓ Procedimiento de auditoría interna 	PAI 8.2.1 RG 8.2.2 PG 8.2.2	MP Pág. 36 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Características de hilo. ✓ Control de calidad-tela cruda. ✓ Ancho, peso, elongación- tela cruda. ✓ Control de dureza de agua. ✓ Solidez al lavado. ✓ Continuidad de control. 	RG 7.1-1 RG 7.1-2 RG 7.1-3 RG 7.1-4 RG 7.1-5 RG 7.1-6	CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liberación de la tela acabada. ✓ Proceso de control de la producción. ✓ Encogimiento-tela acabada. ✓ Peso, ancho, rendimiento- tela acabada. 	RG 8.2.4-1 PCP 7.5.1 RG 7.2.2-1 RG 7.2.2-2	CC 4.2-5 MP Pág. 87 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.3	Control del producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de control del producto no conforme. ✓ Proceso de control del producto no conforme. 	PG 8.3 PNC 8.3	CC 4.2-5 MP Pág. 88

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.		DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Guía de Conformidad	Página 11 de 12
			Edición 1	

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de no conformidad. ✓ Registro diario de rechazos-desechos 	RG 8.3-1 RG 8.3-2	CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.4	Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención de quejas y reclamos. ✓ Comunicación con el cliente. ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. ✓ Formulario de satisfacción del cliente. ✓ Sugerencias y reclamos. ✓ Características de hilo. ✓ Control de calidad-tela cruda. ✓ Ancho, peso, elongación- tela cruda. ✓ Control de dureza de agua. ✓ Solidez al lavado. ✓ Continuidad de control. ✓ Liberación de la tela acabada. ✓ Proceso de control de la producción. ✓ Encogimiento-tela acabada. ✓ Peso, ancho, rendimiento- tela acabada. ✓ Historial de proveedores. 	PAQR- 1.11 PCC- 7.2.3 RG-7.2.3-2 RG-7.2.3-3 RG-7.2.3-4 RG 8.2.4-1 PCP 7.5.1 RG 7.2.2-1 RG 7.2.2-2 RG 7.1-1 RG 7.1-2 RG 7.1-3 RG 7.1-4 RG 7.1-5 RG 7.1-6 RG 7.4-5	MP Pág. 103 MP Pág. 102 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 MP Pág. 87 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.5	Mejora			
8.5.1	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política y objetivos de la calidad ✓ Informe de auditoría interna. ✓ Resultados de análisis de los datos. ✓ Informe de acciones correctivas ✓ Informe de acciones correctivas ✓ Informe de revisión por la dirección. 	DD-POC 001 RG 8.2.2 RG 8.5.2 RG 8.5.3 RG 5.6-1	DD Pág. 03 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.5.2	Acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de acciones correctivas. ✓ Informe de acciones correctivas ✓ Procedimiento de acciones preventivas y correctivas. 	PAC 8.5.2 RG 8.5.2 PG 8.5	MP Pág. 38 CC 4.2-5 CC 4.2-5
8.5.3	Acción preventiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de acciones preventivas. ✓ Informe de acciones correctivas ✓ Procedimiento de acciones preventivas y correctivas. 	PAP 8.5.3 RG 8.5.3 PG 8.5	MP Pág. 39 CC 4.2-5 CC 4.2-5

	CARLOS ANDRADE CARRASCO E HIJOS ANDELAS CÍA. LTDA.	DD-GC 001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Guía de Conformidad	Página 12 de 12
		Edición 1	

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
MC	Manual de Calidad
MP	Manual de Procesos
DD	Declaraciones Documentadas
CC	Cuadro de Control de Documentos y Registros
MF	Manual del Funciones
IS	Identificación de Siglas

ANEXO No. 8

Entrevista

ENTREVISTA	
NOMBRE: Oscar Canchig	FECHA: 10-06-2014
CARGO: EXASISTENTE DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA SINGLE JERSEY ECUATORIANO C.A.	TEMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA SINGLE JERSEY ECUATORIANO C.A.

1. EXPERIENCIA EN EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Seis años formé parte una de las mejores industrias textiles a nivel nacional, a partir del segundo año conformé el grupo que estaba encargado de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, una tarea difícil que duró un año, el principal limitante fue la reacción al cambio del personal operativo, mucha gente que no se acostumbró al cambio, tuvieron que salir de la empresa, posterior a la implementación fui designado asistente del aseguramiento de la calidad y auditor líder del SGC, trabajando conjuntamente con el Responsable del Sistema.

A raíz de que la empresa ya trabajaba con un Sistema de Gestión de Calidad, el mejoramiento en los procesos se hizo evidente, el nivel operativo y administrativo fue cada vez más organizado, permitiendo que las salidas de cada uno de los procesos se conviertan en entradas de calidad para los siguientes procesos y con la ayuda de los procedimientos, registros, instrucciones y demás documentos, los resultados fueron cada vez más satisfactorios. El control de liberación de producto fue un proceso clave para evitar que el producto defectuoso llegue a manos de los clientes, tomando en consideración tres opciones: tela de primera, cuando cumplía todos los requisitos establecidos, tela bajo concesión, cuando ésta no cumplía con todos los requerimientos, y la última opción era la no liberación del producto, dándole un nuevo proceso, hasta que cumpla con los requisitos establecidos. Otro beneficio latente fue la cultura de calidad que adoptó la empresa, ya que muchas empresas no cuentan con esta cultura a nivel de país y ésta permitió mejorar la imagen empresarial, como también satisfacer las necesidades de los clientes internos, pues gracias al SGC y a las capacitaciones permanentes, éstos se sentían más involucrados con la empresa. El seguimiento al SGC fue un pilar fundamental para el éxito, pues permitió detectar oportunidades de mejora por medio de revisiones de la dirección y las auditorías internas y externas que se realizaban cada 6 meses, resultados que permitieron mantenerse en un círculo de mejoramiento continuo y elaboración de nuevos objetivos que permitieron el crecimiento de la empresa. Además del mejoramiento de los procesos, el nivel de producción incrementó de 130 a 200 toneladas en el período de un año desde que se implementó el SGC, consecuentemente incrementó el nivel de calidad del producto y el nivel de ventas, lo que representó grandes ingresos económicos para la empresa, ubicándola

así, según la revista ECOS DE ORO, como una de las mejores empresas textiles del Ecuador, posicionándola en el noveno lugar, después de un año se ubicó en el tercer lugar y un año más tarde en segundo lugar.

La certificación ISO ayudó a ganar nombre dentro del mercado textil por la calidad del producto, pero es bien cierto que la ISO no garantiza la calidad del producto, pero si la empresa se ajusta en todos los parámetros de las necesidades y enfoque de sus clientes, el resultado será el *éxito*.

La clave del éxito del SGC es, que éste no se vuelva burocrático y tener siempre presente que el SGC no es un gasto si no una inversión y es recomendable su implementación en cualquier empresa.

2. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Asegurar el proceso, para que el producto cumpla con las características requeridas.
- Dar pautas de control hacia los proveedores, para tener materias primas e insumos de calidad.
- Un mejor tiempo de respuesta al cliente.
- Superar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Tener todos los procesos tanto operativos como los del sistema controlados.
- Ganar prestigio empresarial ante el mercado nacional e internacional.
- Mejoramiento continuo.

Doy fe de que la información suministrada es verdadera,



OSCAR CANCHIG

**Ex-Asistente de Aseguramiento de la Calidad de Single Jersey Ecuatoriano
C.A.**

ANEXO No. 9

Norma ISO

9001:2008

NORMA INTERNACIONAL

ISO 9001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Cuarta edición
2008-11-15

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Licensed to SCS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC
ISO Store order #: 9081/1/Downloaded:2008-11-28
Single user only, copying and networking prohibited

Número de referencia
ISO 9001:2008
(traducción oficial)

© ISO 2008

PDF – Exoneración de responsabilidad

El presente fichero PDF puede contener pólizas de caracteres integradas. Conforme a las condiciones de licencia de Adobe, este fichero podrá ser impreso o visualizado, pero no deberá ser modificado a menos que el ordenador empleado para tal fin disfrute de una licencia que autorice la utilización de estas pólizas y que éstas estén instaladas en el ordenador. Al descargar este fichero, las partes implicadas aceptan de hecho la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rehusa toda responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos a los productos software utilizados para la creación del presente fichero PDF están disponibles en la sección General Info del fichero. Los parámetros de creación PDF han sido optimizados para la impresión. Se han adoptado todas las medidas pertinentes para garantizar la explotación de este fichero por los comités miembros de ISO. En la eventualidad poco probable de surgir un problema de utilización, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2008

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de ISO en la siguiente dirección o del organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Índice

Página

1	Objeto y campo de aplicación	1
1.1	Generalidades	1
1.2	Aplicación	1
2	Referencias normativas	1
3	Términos y definiciones	2
4	Sistema de gestión de la calidad	2
4.1	Requisitos generales	2
4.2	Requisitos de la documentación	3
5	Responsabilidad de la dirección	4
5.1	Compromiso de la dirección	4
5.2	Enfoque al cliente	4
5.3	Política de la calidad	4
5.4	Planificación	5
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5
5.6	Revisión por la dirección	6
6	Gestión de los recursos	6
6.1	Provisión de recursos	6
6.2	Recursos humanos	7
6.3	Infraestructura	7
6.4	Ambiente de trabajo	7
7	Realización del producto	8
7.1	Planificación de la realización del producto	8
7.2	Procesos relacionados con el cliente	8
7.3	Diseño y desarrollo	9
7.4	Compras	11
7.5	Producción y prestación del servicio	12
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	13
8	Medición, análisis y mejora	14
8.1	Generalidades	14
8.2	Seguimiento y medición	14
8.3	Control del producto no conforme	15
8.4	Análisis de datos	16
8.5	Mejora	16
Anexo A	(informativo) Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004	18
Anexo B	(informativo) Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008	23
Bibliografía	31

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

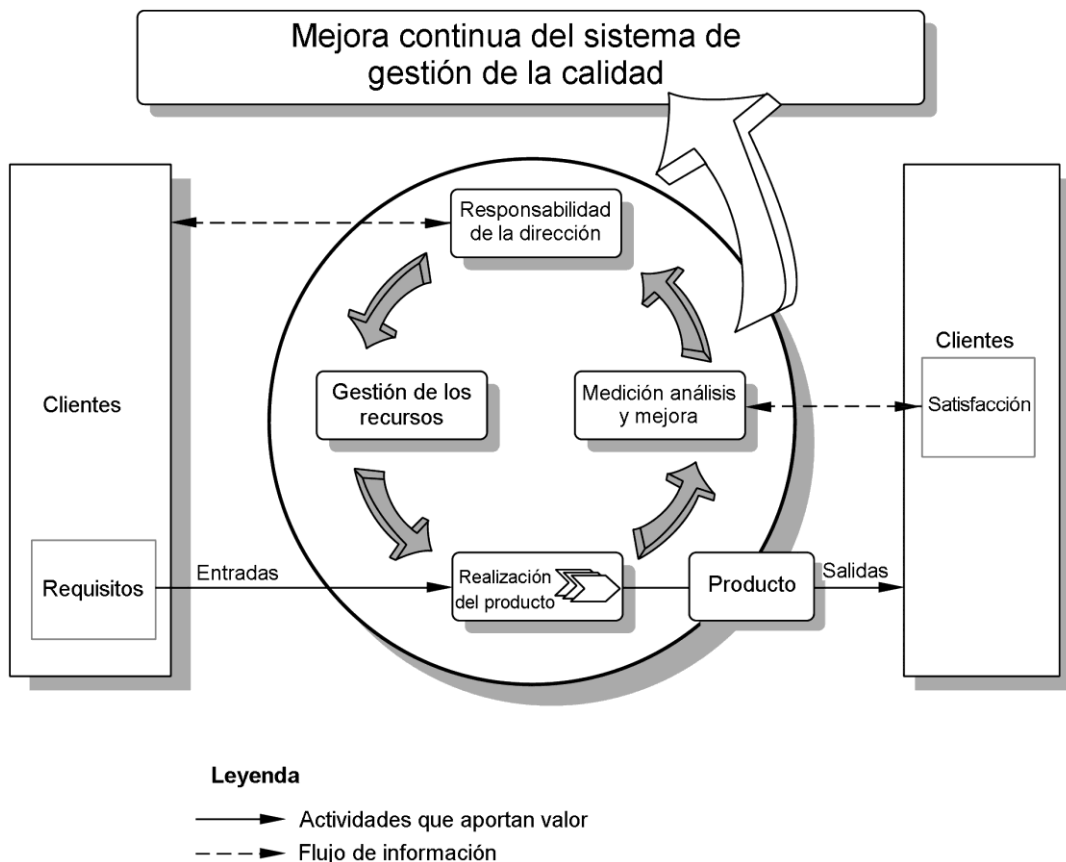


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Licensed to SGS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC
 ISO Store order #:968191/Downloaded:2008-11-28
 Single user license only, copying and networking prohibited

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

Sistemas de gestión de calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.