



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA
CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**Diseño de un sistema de gestión de calidad en la planta
de producción de químicos, de la División Industrial de
Serlisa.**

AUTOR

Br. Brian Rolando Cerros Fonseca.

TUTOR

Mba. Ing .Oscar Danilo Fuentes Espinoza

Managua, 6 de Marzo de 2015



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

CERROS FONSECA BRIAN ROLANDO

Carne: **2009-29710** Turno **Diurno** Plan de Estudios **971A** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y siete días del mes de febrero del año dos mil quince.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez
Secretario de Facultad





UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria

DECANATURA

A: Br. Brian Rolando Cerros Fonseca
DE: Facultad de Tecnología de la Industria
FECHA: Lunes 01 de Septiembre del 2014

Por este medio hago constar que su trabajo de investigación Titulado "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Planta de Producción de químicos, de la División Industrial de SERLISA". Para obtener el título de Ingeniero Industrial, y que contara con Ing. Oscar Danilo Fuentes Espinoza, como profesor guía, ha sido aceptado por esta Decanatura por lo que puede proceder a su realización.

Cordialmente,


Ing. Daniel Cuadra Horney
Decano

Cc: Archivo

Managua 10 de Febrero del 2015

Ing. Daniel Cuadra
Decano FTI
Sus manos

Estimado Ing. Cuadra:

Reciba cordiales saludo de mi parte. El motivo de la presente es remitirle la monografía: "Diseño de un sistema de gestión de la calidad en la planta de producción de químicos de la división industrial de serlisa.", la cual fue elaborada por el bachiller:

Brian Rolando Cerros Fonseca Carnet: 2009-29710

No omito manifestarle que he revisado el documento y el mismo cumple con los requerimientos técnicos establecidos por la facultad para este tipo de trabajo, por lo cual le solicito nombre al jurado correspondiente a fin de que los bachilleres antes mencionados puedan proceder a realizar su correspondiente defensa.

Sin más a que hacer referencia le saludo deseándole éxito en sus funciones.

Atentamente.



Ing. Oscar Fuentes Espinoza
Tutor

Cc. Archivo

Agradecimiento

Quiero agradecer al Grupo Serlisa que me brindo la oportunidad de realizar mi trabajo monográfico para optar por el título de ingeniero industrial de manera especial al Ing. César González gerente de calidad de la compañía que me brindo su total apoyo en todo el proceso del mismo y a la Ing. Ruth Useda Vice_ Gerente General del grupo serlisa por sus sabias palabras y por alentarme a ser una mejor persona y profesional.

A mi tutor el Ing. Oscar Fuentes por haberme guiado en el camino, Por ser un excelente aliado a la hora de tomar decisiones por insistirme en que si entrego un trabajo deber ser de calidad, En tener paciencia ante la circuntancias y no rendirme ante todo Al Ing. Néstor López por brindarme su apoyo y asesoría en el termino de la realización y entrega del trabajo monográfico

A mis amigas y compañeras de años: Ing. Elsa Isabel Cuendis Marendo, Ing. Jessica Gonzalez, Ing. Joselin Aburto por siempre apoyarme y animarme en este duro proceso por no dejarme caer y darme consejos para seguir adelante.

Dedicatoria

A dios nuestro señor Jesucristo

Por regalarme el don de la vida, la bendición de nacer y crecer en una buena familia, la oportunidad de iniciar y concluir mi estudio superior y por proveerme la fuerza en el camino recorrido

A mis padres

- Juan Carlos Cerros Mendoza
- Brenda Lee Fonseca Martinez

Por su todo su amor, sus esfuerzos y sacrificios, por acompañarme en cada etapa de mi vida, Por apoyarme siempre en cualquier decisión que tome y siempre decirme nunca puedes hacerlo porque ellos estaban ahí cuando me caía y me volvía a levantar sin ellos no soy el hombre que soy ahora y este triunfo que es la culminación de mi carrera no hubiese sido posible sin ellos.

INDICE

I. Introducción.....	1
II- Objetivos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
III.Antecedentes	3
IV.Justificacion	4
V. Marco Teorico.....	5
1.1 Generalidades	5
1.2 Enfoque basado en procesos	5
1.3 Principios de la Gestion de la Calidad.....	7
1.4 Definicion Sistema de Gestion de Calidad	8
1.5 Sistema de Calidad en la Organizacion	9
VI. Diseño Metodologico.....	11
2.1 Tipo de investigación	11
2.2 Muestra.....	11
2.3 Técnicas y métodos	12
Capitulo I. Diagnostico Inicial	14
1.1 Fase I: Medicion y Diagnostico Inicial.	15
1.1.1 Diagnostico ISO:9001:2008	15
1.1.2 Gestion de Reclamos.....	37
1.1.3 Gestion del Producto No Conforme	44
1.1.4 Gestión Documental	51
Capitulo II. Gestión Estrategica	71
2.1 Fase II: Gestión Estrategica.....	72
2.1.1 Mapa de Proceso de Primer Nivel.....	73
2.1.3.1 Caracterizacion Proceso de Comercializacion.....	76
2.1.3.3 Caracterizacion Procesos de Compras.....	116
2.1.3.4 Caracterizacion Proceso de Distribucion.....	132
Fase III: Manual de Calidad	163

Conclusiones.....	183
Recomendaciones.....	184
Bibliografía	185
Anexos	186

I. Introducción

Servicios de Limpieza S.A, es conocida en el país como la empresa de servicios terciarizados a nivel institucional mas grande. Actualmente cuenta con mas de 1000 colaboradores. Debido al crecimiento en el área industrial y las exigencias del mercado en el año 2013, se formo la División Industrial, con el fin de que esta pudiera -cubrir un mercado que no se había tomado en cuenta hasta ese momento, el de la limpieza de plantas industriales.

Dentro de esta División, se instaló una planta de producción de químicos. En la actualidad, esta planta de químicos, produce 42 productos segmentados en las siguientes líneas: **Desinfectantes** entre ellos: Ambientadores, Jabones de grado alimenticio, Aromatizantes, **Detergentes:** alcalinos y ácidos para la limpieza de superficies e instalaciones.

Hasta la fecha se ha tenido la aceptación de los diferentes productos por parte de clientes activos pero debido a las nuevas exigencias en términos de calidad por parte de los clientes, la alta gerencia identifico la necesidad de iniciar un proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001:2008 en la planta de producción de químicos de la división industrial de Serlisa.

En esta monografía se presentan los resultados del diseño del sistema de gestión de calidad en la planta de producción de químicos basado en la norma ISO: 9001:2008 que constituye el primer paso hacia el proceso de certificación del sistema de calidad. Como parte de estos resultados se realizo un diagnostico de la situación actual de la empresa en términos de calidad, se describió el mapa de procesos y los procedimientos obligatorios de la norma así como los procedimientos de la cadena de valor de la planta de producción.

II- Objetivos

Objetivo General

- Diseñar un sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua de los procesos en la planta de producción de químicos de la división industrial de Serlisa, utilizando la metodología Q_ Máster.

Objetivos Específicos

- Elaborar el mapa de procesos global de la división industrial de Serlisa.
- Caracterizar los procesos de la cadena de valor.
- Documentar los 6 procedimientos obligatorios del sistema de gestión de calidad, así como los procedimientos requeridos en la planta de producción.
- Elaborar el Manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2008

III. Antecedentes

Para la realización de esta monografía, se consultó bibliografía acerca de sistemas de gestión de calidad implementados en empresas. Entre los documentos estudiados se encuentran:

1. **Ruth Fernanda Caiza(2012).** Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el proceso de elaboración de bebidas no alcohólicas de una empresa embotelladora. De esta tesis en la empresa hubo muchas mejoras en el ámbito de la reducción de los productos no conformes que durante el proceso de producción ocasionaban cuellos de botellas, aumentos en los costos de reproceso y del producto así. Con el diseño implementado se proyectó que iban a reducir en un 95% la cantidad de productos no conformes durante el proceso de producción y así aumentando la productividad de la empresa.

2. **Milagros Quito Salcedo (2012)** Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la planta CEFOP- CAJAMARCA 2012” Como resultado se determinó los indicadores de productividad en relación al enfoque al cliente, Recursos Humanos, y realización del producto, El diseño se complementó con la documentación del sistema de gestión de calidad en base a los objetivos de calidad establecidos, cumpliendo al 100% los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008

3. **Ximena Patricia Cargua Pilataxi(2012)** “ Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en farmacias” Se implementó la documentación incluyendo los procedimientos y manual de calidad estos que permitieron establecer formalmente la manera en que se relacionan y se ejecutan y miden los procesos en la elaboración de fármacos.

En la actualidad la planta de manufactura de químicos de la división industrial de Serlisa trabaja sin los registros adecuados, La gestión de los procesos no es la correcta y los trabajadores no tienen mucho conocimiento en lo que a calidad se refiere, por lo que se tienen la cultura de que el producto terminado así como se produce tiene que salir y eso crea productos no conformes en el proceso.

IV. Justificación

La presente tesis tuvo como propósito contribuir con la mejora en la planta de químicos de la división industrial de Serlisa, mediante el diseño del sistema de gestión de calidad que permitió a la planta identificar sus procesos e indicadores.

Se espera que con la definición de los indicadores de procesos, la planta pueda gestionarse de manera más organizada y llevar un seguimiento más riguroso de sus niveles de productividad, y rentabilidad, lo que permitirá futuros análisis que servirán de base para la toma de decisiones basada en hechos.

Con el sistema de gestión de calidad, además se espera que los procesos y procedimientos descritos, sean de fácil entendimiento para los colaboradores y se fomenten hábitos de trabajo caracterizados por la disciplina y la ejecución en tiempo y forma. Otro de los resultados de la monografía, fue el desarrollo del manual de calidad basado en la norma ISO: 9001:2008, el cual explica de forma detallada los procesos y procedimientos que los colaboradores deben seguir para cumplir con sus labores. Finalmente con el diseño de este sistema de gestión de calidad, se estableció un modelo de satisfacción hacia los clientes.

V. Marco Teorico

1.1 Generalidades

La organización Internacional de Estandarización (ISO) por sus siglas en ingles de International Organization For Standardization, fue fundada en 1946 en Ginebra (Suiza) y agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización de más de 160 países. Su objetivo es diseñar, desarrollar, promover y mantener normas comunes a nivel mundial que satisfagan exigencias comerciales y sociales. (**Mancheno 2010**)

Estas normas son actualizadas cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias del mercado mundial, donde el comité Técnico ISO/TC 176: Gestión y Aseguramiento de la calidad, Está a cargo de la preparación, mantenimiento y actualización de las ISO 9000. Las normas ISO se cumplen de forma voluntaria, ya que al ser la ISO una entidad no gubernamental no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, éstas pueden convertirse en requisito para que una empresa se mantenga competitiva dentro del mercado. (**Bureau Veritas, 2011**)

1.2 Enfoque basado en procesos

ISO 9001 (2008), promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Identifica al enfoque de procesos como la forma de gestionar la organización en base a procesos, descritos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

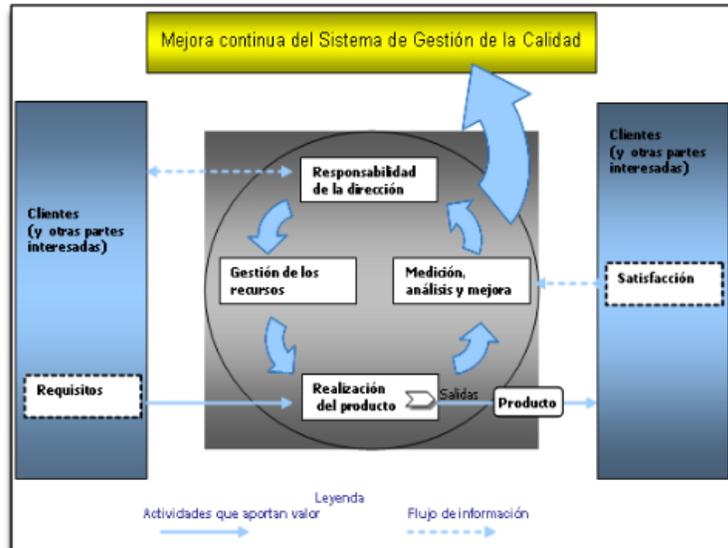


Figura 1. Modelo de un SGC basado en procesos
Fuente: ISO 9001(2008)

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"

- 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 muestra 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 2 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA), que 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 medición de los procesos y 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 2. Ciclo PHVA de Deming
Fuente: ISO:9001:2008

1.3 Principios de la Gestión de la Calidad.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001:2008 son:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes debe de haber una estrecha relación para crear valor al proceso.

1.4 Definición Sistema de Gestión de Calidad

El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma.

Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarían los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo.

Los sistemas de calidad pueden dirigirse a una de las metas de calidad o a todas ellas, y pueden ser tan pequeños o tan grandes como usted desee. Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos. Pueden incluir programas de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement Programmes, QIPs), o abarcar lo que se llama gestión de la calidad total (Total Quality Management, TQM).

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Según Harrington (1987), en el mercado de los compradores de hoy el cliente es el “rey”, es decir, que el cliente es la persona más importante en el negocio y, por tanto, los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de él; el cliente es parte fundamental del negocio ya que es la razón por la cual este existe, por lo tanto merece el mejor trato y toda la atención necesaria. Por otro lado, los japoneses han introducido el término **Kaizen** que se define como una mejora incremental o continua.

Para Harrington (1993), mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Que cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Kabboul (1994) define el mejoramiento continuo, el Kaizen, como una conversión en el mecanismo viable y accesible para que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell (1994), da como concepto de mejoramiento continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

Sullivan (1994) define el continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en lo que se entrega a los clientes en cada área de las organizaciones.

Para Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. Un sistema es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos y gestión es el conjunto de acciones que permiten interrelacionar cada uno de los elementos con el fin de dirigir las organizaciones; al integrar estos conceptos, se obtiene un sistema de gestión que es un conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de cualquier organización. La finalidad del sistema de gestión es desarrollar lineamientos para alcanzar objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

1.5 Sistema de Calidad en la Organización

Según Deming (1996) Un sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de una organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Este sistema de gestión consta de tres grandes características para su desarrollo:

a) Estructura organizacional: personas competentes para desarrollar de servicio y otras actividades de apoyo.

b) Procesos: conjuntos de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, transformando unos elementos de entrada en unos resultados o salidas.

c) Recursos: infraestructura, equipos, herramientas, tecnología, presupuesto, etc., que debe suministrarse a un proceso para que puedan desarrollarse sus actividades.

Este proceso se da siguiendo las siguientes etapas:

I. Se realiza un diagnóstico que es comparar las prácticas actuales con los requisitos de la Norma ISO 9001, determinar puntos fuertes y débiles, identificar lo que hay que hacer y establecer un Plan de acción

II. Se establece un compromiso y responsabilidades de la dirección

III. Se da una formación inicial lo cual es preparación para el cambio, concientización e implicación del personal a través de charlas, preparación especializada en gestión de la calidad de acuerdo a las necesidades de cada puesto

IV. Se divulga la gestión de los procesos donde se identifica, define, controla y mejora los procesos de la organización

V. Se documenta todos los elementos del sistema

VI. La implantación de los elementos del sistema es hacer lo que se ha escrito, requiere formación específica de los documentos preparados y montaje y preparación de los registros que lo requieran

VII. Seguimiento y mejoramiento

VIII. Auditorías internas y revisiones al sistema de gestión de la calidad, corrección y puesta a punto donde se da a comprobar qué se está haciendo, evaluar su conformidad y efectividad; mejora continua.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica del establecimiento educativo, fundamentada, entre otros factores como la necesidad de permanecer en el mercado: aumento de la competencia, exigencias de los clientes, ventaja competitiva, posicionamiento en el mercado, la búsqueda de mayor rentabilidad, retención de clientes, disminución de quejas, la necesidad de controlar y Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores, el deseo de establecer una cultura de calidad para satisfacer las necesidades del cliente de manera estandarizada, La indentificacion de las repetidas fallas en el proceso o actividades haciendo que los resultados no sean los esperados y el bajo desempeño y demoras en el desarrollo del proceso o actividad.

VI. Diseño Metodológico.

Para la primera etapa del trabajo se realizó un diagnóstico de la situación de la empresa en cuanto al manejo de la calidad de la planta, así mismo el nivel del cumplimiento de las normas ISO 9001, Se formó grupos de trabajo para la delegación de responsabilidades por jerarquía de acuerdo a la conformación de la Compañía.

2.1 Tipo de investigación

La investigación es cualitativa y de carácter descriptiva ya que se identificaron cada uno de los procesos y procedimientos relacionados con la cadena de valor de la planta de producción de químicos de la división industrial de serlisa.

2.2 Muestra

La población del estudio está conformada por los 4 procesos de la cadena de valor identificados en el mapa de procesos de 2 nivel de la planta de producción de la división industrial.

Estos cuatro procesos son: Compra, Producción, Comercialización y Distribución.

Cada uno de estos procesos tiene los siguientes procedimientos:

Tabla No.1 Procedimientos de la Cadena de Valor.

Proceso	Procedimiento asociado
Producción	Procedimiento de Planificación de requerimiento de materiales
	Procedimiento de Recepción de materia prima
	Procedimiento de elaboración de ordenes de producción
	Procedimiento de elaboración de producto
Comercialización	Procedimiento de levantamiento de pedido
	Procedimiento de prueba de producto
Compras	Procedimiento de compra de materiales
	Procedimiento de evaluación de proveedores
Distribución	Procedimiento de programación según distribución
	Procedimiento de carga de pedido en planta
	Procedimiento de Entrega de Pedido

Es importante mencionar que la empresa certificará en el 2015 solo los 4 procedimientos asociados al proceso de producción.

2.3 Técnicas y métodos

Para la elaboración de esta monografía, se utilizó como base la metodología Q-master, la cual explica que el proceso de diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad se hace de la siguiente manera:



Por efectos de tiempo y recursos, en esta tesis solo se desarrollaron las primeras dos fases de la metodología aquí señalada, y se desarrolló un capítulo adicional en el que se desarrolló el manual de calidad.

1) Medición y Diagnóstico Inicial

Objetivo de esta fase:

Verificar los elementos mínimos de un SGC presente en la planta actualmente.

Actividades de esta fase:

Se identificó las necesidades y los requisitos de los interesados, se evaluó el estado actual del entorno, el nivel de desarrollo del SGC así como el desempeño y la competitividad de la planta. Se determinó la red de procesos, donde se establece la cadena del valor de la Empresa, así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Productos de esta fase:

- Diagnóstico ISO:9001:2008
- Gestión documental: Listado maestro de la documentación (Regulaciones Legal y Técnicas, Documentos Internos, Documentos Externos, Registros).
- Procedimiento de control de la documentación

- Gestion de reclamos: Procedimiento del tratamiento y gestión de los reclamos, Inventario de quejas y reclamos
- Gestion del producto no conforme: Procedimiento de la gestión del producto no conforme, Inventario de producto no conforme.

2) Gestión Estratégica

Objetivo de esta fase:

Se defino hacia dónde quiere ir la Empresa en materia de calidad, definiendo al más alto nivel las orientaciones estratégicas más eficaces para mejorar la competitividad y desempeño empresarial.

Actividades de esta fase:

Se alinee la planeación estratégica empresarial con la planeación estratégica de la calidad. Se defino a nivel empresarial la visión, misión, los objetivos estratégicos y los indicadores clave relacionados con las perspectivas financiera, del cliente, de procesos y de aprendizaje, conformando así el marco de referencia para la mejora de la competitividad empresarial, mediante la gestión de calidad.

Productos de esta fase:

- Mapa de Primer nivel
- Mapa de Segundo nivel
- Caracterizaciones de los procesos de la cadena de valor
- Procedimientos de la cadena de valor
- Procedimientos obligatorios(Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, Procedimiento de la gestión de auditoria interna)

3) Fase III: Manual de calidad

En esta fase se desarrollo el manual de calidad adecuado a la naturaleza de la operación de la planta de químicos de la división industrial se formulo los indicadores de cada proceso el cual van a medir el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad desarrollado en este manual esta reflejado:

- Filosofia de de la división industrial: Mision, Vision, Valores, Politica de calidad
- Objetivos de calidad
- Estructura de calidad
- Participacion de los integrantes de la estructura de calidad dentro del SGC
- Mapa de primer nivel
- Indicadores de gestión por procesos

Capitulo I. Diagnostico Inicial

1.1 Fase I: Medicion y Diagnostico Inicial.

Se realizo un diagnostico inicial para tener un punto de partida de como esta la compañía en terminos de cumplimiento de la Norma ISO:9001:2008. Este se realizo en la primer reunión del comité de calidad en donde se invito a la alta gerencia y se concientizo la opinión de todos mediante una lluvia de ideas para determinar el % de cumplimiento de cada numeral de la norma como se muestra a continuación:

1.1.1 Diagnostico ISO:9001:2008

En esta matriz esta contenida los 50 Numerales con todos los requisitos los cuales fueron evaluados de la siguiente manera:

P= Se cumple Parcialmente.
E= Excluye.
N= No se Cumple el requisito.
T= Se Cumple totalmente.

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	1	5-Enfoque del sistema para la gestión	La organización ha establecido, documentado, implementado, se mantiene y se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008	Inventario de Documentación		P	Red de Procesos, Plan Estratégico	
	2	4-Enfoque basado en los procesos	Para implantar el SGC por procesos en la organización: a) Se identificaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. b) Se determinó la secuencia e interacción de estos procesos; c)	Inventario de Documentación	D	P	Red de Procesos, Gestion Documental, Plan Estratégico	
	3	4-Enfoque basado en los procesos	La organización identifica las responsabilidades y se asegura de controlar los procesos que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, que son realizados por terceros.	Controles		P	Red de Procesos, Plan Estratégico	

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y DE LA CALIDAD									
4.2.2 Manual de la calidad	4	5-Enfoque del sistema para la gestión	La organización dispone de un manual de calidad en el que se describe el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de la calidad, se hace referencia a los procedimientos y documentos relacionados y se describe la interacción entre los procesos.	Manual de la Calidad	D	P	Alcance del Sistema		
		5-Enfoque del sistema para la gestión	Se ha establecido un procedimiento para el control de los documentos del sistema de gestión de la calidad que incluye aprobar, revisar, actualizar y re-aprobar los documentos, asegurar su disponibilidad, legibilidad e identificación y la prevención del uso	Procedimiento Control de Documentos	P	P	Gestión Documental		
		6	5-Enfoque del sistema para la gestión	El procedimiento para el control de los documentos incluye los controles para asegurar la identificación y distribución de los documentos externos	Procedimiento Control de Documentos		N		
4.2.3 Control de documentos	7	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Se cuenta con registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad			P	Gestión Documental		
		8	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables			P	Gestión Documental	
		9	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Se ha establecido un procedimiento para el control de los registros que incluye los controles necesarios para su: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición, acorde con las disposiciones legales vigentes so	Procedimiento Control de Registros	P	P	Gestión Documental	
4.2.4 Control de los registros	8	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables			P	Gestión Documental		
	9	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Se ha establecido un procedimiento para el control de los registros que incluye los controles necesarios para su: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición, acorde con las disposiciones legales vigentes so	Procedimiento Control de Registros	P	P	Gestión Documental		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

5. COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION													
5.1 Compromiso de la direccion	10	2-Liderazgo	La alta direccion proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementacion del sistema de gestion de la calidad, asi como con la mejora continua de su eficacia mediante la comunicacion acerca de la importancia de satisfacer tanto los requ	Actas de Comité		P	Actas de Comité						
									La alta direccion se asegura que se identifican y se cumplen los requisitos del cliente con el propósito de aumentar continuamente su satisfaccion	Informes de Necesidades de Clientes	P	BD Clientes, Enfoque al Cliente, Quejas y Reclamamos	
									La organizacion ha establecido y mantiene una politica de calidad adecuada al propósito de la organizacion	Politica de la Calidad	P	Politica de Calidad	
5.2 Enfoque al cliente	11	1-Enfoque hacia el Cliente	La politica de calidad incluye los compromisos de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestion de la calidad			N							
									La politica de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad		N		
									La politica de calidad se comunica y es entendida por el personal de la organizacion		N		
									La alta direccion ha establecido objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes de la organizacion	OBJETIVOS DE CALIDAD	P	Plan Estrategico	
5.4.1 Objetivos de la calidad	17	2-Liderazgo	Se incluyen los objetivos de la calidad necesarios para cumplir los requisitos del producto y/o servicio			P	Plan Estrategico						
									Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la politica de la calidad	INDICADORES DE RESULTADOS Y DE GESTION	I	P	Plan Estrategico

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

5. COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
5.4 Planificación	19	2-Liderazgo	La alta dirección se asegura que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad	Plan Estratégico de Calidad	PL	P	Plan Estratégico	
	20	2-Liderazgo	La alta dirección se asegura que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.			P	Plan Estratégico	
	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	21	2-Liderazgo	La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	Documentos de Organización	D	N	
5.5.2 Representante de la dirección	22	2-Liderazgo	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad, retroalimentar a la gerencia acerca del d	Designación formal del Representante de la Dirección	R	N		
	5.5.3 Comunicación interna	23	3-Participación del personal	Se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización	Plan de Comunicaciones Internas	PL	P	Gestion de Comunicación Interna
	24	3-Participación del personal	Los procesos de comunicación se efectúan considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad			P	Gestion de Comunicación Interna	

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

5. COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
5.6 Revisión por la dirección	25	2-Liderazgo	La alta dirección revisa a intervalos planificados y por lo menos una vez al año, el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.	Plan de Revisión Gerencial	PL	N		
	26	2-Liderazgo	La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.			N		
5.6.2 Información de entrada para la revisión	27	2-Liderazgo	La información de entrada para la revisión por la dirección incluye: a) resultados de auditorías, b) retroalimentación del cliente, c) desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, d) estado de las acciones correctivas y preventivas.	Informes de entrada para la Revisión	D	N		
5.6.3 Resultados de la revisión	28	2-Liderazgo	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen 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 y/o servicio en relación con los requisitos.	Informes de salida de la Revisión	R	N		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
5. COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION								
6.1 Provisión de recursos	29	2-Liderazgo	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia			N		
	30	2-Liderazgo	La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			N		
6.2.1 Generalidades-Recursos humanos	31	3-Participación del personal	El personal que realice trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			N		
	32	3-Participación del personal	Se determina la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.			N		
	33	3-Participación del personal	Se proporciona formación o tomar otras acciones para satisfacer las necesidades detectadas	PLAN DE CAPACITACIÓN	PL	N		
	34	3-Participación del personal	Se evalúa la eficacia, impacto de las acciones de formación	REGISTROS DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA	R	N		
	35	3-Participación del personal	Se asegura que el personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad			N		
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	36	3-Participación del personal	Se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal	REGISTROS DE CAPACITACIÓN Y CALIFICACION	R	N		
	37	4-Enfoque basado en los procesos	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	PLAN - DOCUMENTOS DE MANTENIMIENTO	PL	N		
6.4 Ambiente de trabajo	38	3-Participación del personal	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	PLAN-DOCUMENTOS DE ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL	PL	N		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7. REALIZACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS SERVICIOS								
7.1 Planificación de la realización del producto	39	4-Enfoque basado en los procesos	La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio.			P	Plan Estratégico	
	40	4-Enfoque basado en los procesos	La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad			P	Plan Estratégico	
	41	4-Enfoque basado en los procesos	Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, se determinan a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio; b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recur			P	Plan Estratégico	
	42	4-Enfoque basado en los procesos	El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	PLAN DE CALIDAD POR PRODUCTO-SERVICIO	PL	P	Plan Estratégico	
	43	1-Enfoque hacia el Cliente	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta.	REQUISITOS EXPLICITOS	D	P	Enfoque al Cliente	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	44	1-Enfoque hacia el Cliente	Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.	REQUISITOS IMPLICITOS	D	P	Enfoque al Cliente	
	45	1-Enfoque hacia el Cliente	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional determinado por la organización.	REQUISITOS LEGALES	D	P	Enfoque al Cliente, Gestión Documental	

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7. REALIZACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS SERVICIOS								
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	46	4-Enfoque basado en los procesos	Se revisan los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, asegurando que: a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio			N		
	47	4-Enfoque basado en los procesos	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta.	REGISTROS DE REVISIÓN DEL REQUISITOS	R	N		
	48	4-Enfoque basado en los procesos	Cuando se cambian los requisitos del producto y/o servicio, la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal y/o particulares (tercerizados) que ejercen funciones correspondientes sean conscientes de los requisitos	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA	P	P	BD Clientes, Gestión de Reclamo	
7.2.3 Comunicación con el cliente	49	1-Enfoque hacia el Cliente	Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto y/o servicio, b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones, c) la retroalimentación de			E		
	50	4-Enfoque basado en los procesos	La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio determinando: 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	PLANES DE DISEÑO	PL	E		
	51	4-Enfoque basado en los procesos	La organización gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, para asegurarse de una comunicación eficaz y la clara asignación de responsabilidades			E		
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	52	4-Enfoque basado en los procesos	Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo			E		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7. REALIZACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS SERVICIOS								
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	53	4-Enfoque basado en los procesos	Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y manténgense registros	DATOS DE ENTRADA DEL DISEÑO	D	E		
	54	4-Enfoque basado en los procesos	Los elementos de entrada del diseño incluyen: 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, d) cualquier otro requerido			E		
	55	4-Enfoque basado en los procesos	Estos elementos de entrada se revisan para verificar su adecuación			E		
	56	4-Enfoque basado en los procesos	Los requisitos considerado como elemento de entrada del diseño son completos, sin ambigüedades y no son contradictorios			E		
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	57	4-Enfoque basado en los procesos	Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y se aprueban antes de su aceptación.	DATOS DE SALIDA DEL DISEÑO	D	E		
	58	4-Enfoque basado en los procesos	Los resultados del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo; b) proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio; c) c			E		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	59	4-Enfoque basado en los procesos	Según lo planificado y en las etapas adecuadas se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, para: a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e b) identificar cualquier problema y propone			E		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7. REALIZACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS SERVICIOS								
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	60	4-Enfoque basado en los procesos	Los participantes en las revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la (s) etapa (s) de diseño y desarrollo que se está (n) revisando.	REGISTROS DE REVISIÓN DEL DISEÑO	R	E		
	61	4-Enfoque basado en los procesos	Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria	REGISTROS DE REVISIÓN DEL DISEÑO	R	E		
	62	4-Enfoque basado en los procesos	De acuerdo con lo planificado se realiza la verificación para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria	REGISTROS DE VERIFICACIÓN DEL DISEÑO	R	E		
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	63	4-Enfoque basado en los procesos	Según lo planificado se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo, para asegurar que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea convalidado.			E		
	64	4-Enfoque basado en los procesos	Siempre que sea factible, la validación se completa antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio.			E		
	65	4-Enfoque basado en los procesos	Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria	REGISTROS DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO	R	E		
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	66	4-Enfoque basado en los procesos	Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y deben mantenerse registros.	REGISTROS DE CAMBIOS DEL DISEÑO	R	E		
	67	4-Enfoque basado en los procesos	Los cambios se revisan, se verifican y se validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación			E		
	68	4-Enfoque basado en los procesos	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 y/o servicio ya entregado.			E		
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	69	4-Enfoque basado en los procesos				E		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7. REALIZACION DEL PROCESO Y DE LOS SERVICIOS								
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	70	4-Enfoque basado en los procesos	Se mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria	REGISTROS DE REVISION DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO	R	E		
	71	4-Enfoque basado en los procesos	Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende de su impacto sobre: a) la realización del producto y/o prestación del servicio, b) el producto y/o servicio final.	CRITERIOS DE EVALUACION DE PROVEEDORES	D	N		
	72	4-Enfoque basado en los procesos	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas	PLAN DE CONTROL DE PROVEEDORES	PL	N		
7.4.1 Proceso de compras	74	4-Enfoque basado en los procesos	La información de compras describe el producto a comprar, incluyendo cuando es apropiado:	REGISTROS DE EVALUACION DE PROVEEDORES	R	N		
	75	4-Enfoque basado en los procesos	a) requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos. b) requisitos para la calificación del personal. Y c) requisitos	Requisitos de Compra	D	N		
	76	4-Enfoque basado en los procesos	La organización se asegura que los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, son adecuados, antes de comunicárselos al proveedor			N		
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	77	4-Enfoque basado en los procesos	La organización ha establecido la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados	PLAN - DOCUMENTOS DE INSPECCION DE COMPRAS	PL	N		
7.4.2 Información de las compras								

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	78	4-Enfoque basado en los procesos	Cuando la organización o su cliente quieren llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			N		
	79	4-Enfoque basado en los procesos	La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas	PLAN DE CONTROL DE PRODUCCION-PRESTACION	PL	N		
	80	4-Enfoque basado en los procesos	Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCION- PRESTACION	D	N		
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	81	4-Enfoque basado en los procesos	La organización valida los procesos de producción y de prestación del servicio, donde los productos y/o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las	PLAN-DOCUMENTOS DE VALIDACION DE PROCESOS DE PRODUCCION - PRESTACION	PL	N		
	82	4-Enfoque basado en los procesos	La validación permite demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.			N		
	83	4-Enfoque basado en los procesos	La organización ha establecido las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando es aplicable: a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o pa	REGISTROS DE VALIDACION DEL PROCESO DE PRODUCCION- PRESTACION	R	N		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio								

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7.5.3 Identificación y trazabilidad	84	4-Enfoque basado en los procesos	Quando es apropiado, la organización identifica el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.	IDENTIFICACION DEL PRODUCTO	D	N		
	85	4-Enfoque basado en los procesos	La organización identifica el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	IDENTIFICACION DEL ESTADO DE CONTROL	D	N		
	86	4-Enfoque basado en los procesos	Quando la trazabilidad es un requisito, la organización controla y registra la identificación única del producto y/o servicio.	REGISTROS DE TRAZABILIDAD	R	N		
7.5.4 Propiedad del cliente	87	1-Enfoque hacia el Cliente	La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio, mientras se encuentran bajo su control o los esté usando			N		
	88	1-Enfoque hacia el Cliente	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, se registra su estado y se le comunica al cliente	REGISTROS DE CONTROL DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	R	N		
	89	4-Enfoque basado en los procesos	La organización preserva la conformidad del producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto			E		
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	90	4-Enfoque basado en los procesos	La preservación incluye, según sea aplicable, la identificación, almacenamiento y protección.	DOCUMENTOS DE PRESERVACION DEL PRODUCTO	D	E		
	91	4-Enfoque basado en los procesos	La preservación se aplica, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio (materiales, o insumos)			E		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	92	4-Enfoque basado en los procesos	La organización determina el seguimiento y la medición por realizar, los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados	PLANIFICACION DE LAS MEDICIONES	PL	N		
	93	4-Enfoque basado en los procesos	La organización ha establecido los procesos para asegurarse que el seguimiento y medición pueden realizarse y son coherentes con los requisitos de seguimiento y medición.			N		
	94	4-Enfoque basado en los procesos	El equipo de medición se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales.	PLAN DE CALIBRACION	PL	N		
	95	4-Enfoque basado en los procesos	Cuando no existan patrones, se registrar la base utilizada para la calibración o la verificación	BASES DE CALIBRACION	D	N		
	96	4-Enfoque basado en los procesos	El equipo de medición se ajusta o reajusta según sea necesario, se identifica para poder determinar el estado de calibración y mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación	REGISTROS DE CALIBRACION Y VERIFICACION	R	N		
	97	4-Enfoque basado en los procesos	El equipo de medición se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición, y contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento			N		
98	4-Enfoque basado en los procesos	Cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos, se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores y toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado	REGISTROS DE VALIDACION DE LAS MEDICIONES	R	N			
99	4-Enfoque basado en los procesos	Cuando estos se utilizan programas informáticos en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados, antes de iniciar su utilización se confirma su capacidad para satisfacer su aplicación prevista, y se confirman nuevamente cuando	REGISTROS DE VERIFICACION DE SOFTWARE DE MEDICION	R	N			

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS								
8.1 Generalidades	100	6-Mejora continua	a) demostrar la conformidad del producto y/o servicio, para:	PLANES DE MEJORA	PL	N		
			b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y					
			c) mejorar continuamente					
8.2.1 Satisfacción del cliente	101	6-Mejora continua	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.			N		
			La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad	REGISTROS DE EVALUACION DE LA SATISFACCION	R	P	BD Clientes	
8.2.2 Auditoría interna	102	1-Enfoque hacia el Cliente	Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información relativa a la percepción del cliente	METODOS DE EVALUACION DE LA SATISFACCION	D	P	BD Clientes	
			A intervalos planificados se llevan a cabo, auditorías internas 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 y con los requisitos del sistema de ge		P	P	Diagnostico ISO	

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS								
8.2.2 Auditoría interna	105	6-Mejora continua	El programa de auditorías internas, se planifica tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	PL	P	Diagnostico ISO	
	106	6-Mejora continua	Se definen los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología.	PLANES DE AUDITORIA INTERNA	PL	P	Diagnostico ISO	
	107	6-Mejora continua	La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.			P	Diagnostico ISO	
	108	6-Mejora continua	Se ha definido un procedimiento documentado con las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de las auditorías internas, y para informar acerca de los resultados y mantener los registros	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	P	P	Diagnostico ISO	
	109	6-Mejora continua	Se mantiene registros de las auditorías internas	REGISTROS DE AUDITORIA	R	P	Diagnostico ISO	
	110	6-Mejora continua	La dirección responsable del área que esté siendo auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas			P	Diagnostico ISO	
	111	6-Mejora continua	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	REGISTROS DE VERIFICACION DE ACCIONES AUDITORIA	R	P	Diagnostico ISO	

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	NO.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
---------------------	-----	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	------	---------------------------	-----------	---------------

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	112	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad	MÉTODOS DE SEGUIMIENTO-MEDICION DE PROCESOS	D	N		
	113	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegur	REGISTROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LA CAPACIDAD DE PROCESOS	R	N		
	114	6-Mejora continua	Cuando no se alcanzan los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.			N		
	115	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.	PLAN DE SEGUIMIENTO DE PRODUCTOS-SERVICIOS	PL	N		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio	116	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la (s) persona (s) que autoriza (n) la entrega del producto y/o prestación del servicio	REGISTROS DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD DE PRODUCTOS-SERVICIOS	R	N		
	117	7-Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	La aceptación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por	REGISTRO DE CONCESIONES, O LIBERACIONES	R	N		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTION Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACION REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS								
8.3 Control del producto/servicio no conforme	118	6-Mejora continua	La organización se asegura que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos; se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional			N		
	119	6-Mejora continua	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme están definidos en un procedimiento documentado. La organización trata los productos y/o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES	P	N		
	120	6-Mejora continua	a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad			N		
	121	6-Mejora continua	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido	REGISTROS DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES	R	N		
	122	6-Mejora continua	Cuando se corrige un producto y/o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.	REGISTROS DE VERIFICACION DE PRODUCTOS NO CONFORMES CORREGIDOS	R	N		
	123	6-Mejora continua	Cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad			N		
	124	6-Mejora continua	La organización determina, recopila y analiza 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	REGISTROS PARA DEMOSTRAR IDONEIDAD Y EFICACIA DEL SGC	I	N		
8.4 Análisis de datos	124	6-Mejora continua				N		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACION	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS								
	125	6-Mejora continua	Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.	INDICADORES DE SATISFACCION, CONFORMIDAD DE PROCESOS Y PRODUCTOS, OPORTUNIDADES DE MEJORA (Reclamos, No conformes), DESEMPEÑO DE PROVEEDORES		N		
	8.4 Analisis de datos		126	6-Mejora continua	El analisis de datos proporciona informacion sobre la satisfaccion del cliente, los requisitos del producto y/o servicio, las caracteristicas y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	I	N	
8.5.1 Mejora continua				Se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestion de la calidad mediante el uso de la planificacon de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el analisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisi3n	INDICADORES DE MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DEL SGC	I	N	
	127	6-Mejora continua	Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	REGISTROS DE ACCIONES CORRECTIVAS	R	N		
	128	6-Mejora continua	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			N		
8.5.2 Accion correctiva			Se ha establecido un procedimiento documentado que define los requisitos para:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	P	N		
	129	6-Mejora continua	a) revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar accio-			N		
130	6-Mejora continua					N		

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO INICIAL ISO 9001:2008

REQUISITOS ISO 9001	No.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD	ASPECTOS POR EVALUAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	TIPO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y DE LOS SERVICIOS BRINDADOS								
	131	6-Mejora continua	Se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS	R	N		
	132	6-Mejora continua	Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.			N		
8.5.3 Acción preventiva	133	6-Mejora continua	Se ha establecido un procedimiento documentado que define los requisitos para: a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas. b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades. c) determinar e implementar l	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	P	N		
TOTAL REQUISITOS APLICABLES								
REQUISITOS QUE SE EXCLUYEN								
24								
TOTAL REQUISITOS A CUMPLIR								
109								
REQUISITOS NO EVALUADOS								
0								
TOTAL REQUISITOS EVALUADOS								
109								
% DE CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO E ISO 9001:2008								
16.51%								

Este análisis dio como resultado general que la planta no estaba lista para un proceso de certificación de la Norma ISO:9001:2008 ya que solo cumplía un **16.51%** de los 52 numerales. A continuación se detallan algunos de los principales hallazgos resultados de este primer análisis:

- La compañía no está completamente comprometida en términos de calidad.
- No hay una cultura ni apropiado por la filosofía de la compañía.
- No hay un control de los productos no conformes que se manufacturan en planta.
- No hay índices de calidad establecidos.
- No existe un control de la documentación.
- Existen problemas con la trazabilidad de los productos.
- Se incumplen los 6 procedimientos obligatorios de la norma como son: La gestión de los reclamos, Productos No conformes, Control de la documentación, Control de los registros, Procedimiento para las auditorías internas del SGC, Procedimiento de acciones correctivas y preventivas. Los cuales son requisitos que no se tienen que incumplir.
- No hay un manual de calidad.
- Los procesos no están bien definidos ni caracterizados
- No existe un plan de formación al personal.
- No hay un procedimiento de evaluación de proveedores.

A partir de estos resultados se procedió a documentar los siguientes procedimientos obligatorios:

- 1) Procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos
- 2) Procedimiento del producto no conforme
- 3) Procedimiento de control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad
- 4) Procedimiento de control de registros del Sistema de Gestión de Calidad
- 5) Procedimiento de acciones correctivas
- 6) Procedimiento de acciones preventivas

Cada uno de estos procedimientos posee la siguiente información: Objetivo, Alcance, Definiciones, Flujograma de procesos, Descripción del procedimiento, Documentos de referencia y anexos

1.1.2 Gestion de Reclamos.

La gestión de los reclamos es uno de los requisitos obligatorios de la Norma el cual mide el control y medición de las quejas y reclamos por parte de los clientes y las acciones que se toman al resolver cualquier insatisfacción en cuanto la producto o servicio que se le ofrece.

Los reclamos no tiene gestión alguna en la actualidad, No existe ni ningún responsable que se encargue de esta tarea y cuando un cliente hace un reclamo por un producto generalmente no se le da respuesta inmediata, por lo que se vio la necesidad de crear un procedimiento que establezca responsable y el registro que se va a manejar para las estadísticas de este.

Con la implementación de este procedimiento se logrará que el cliente se sienta que su opinión es tomada en cuenta y se dara solución pronta al reclamo no tendrá fque esperar tanto tiempo para aplicar la acción correctiva, Tambien la trazabilidad del producto se detectara de manera mas eficiente donde fue provocada la insatisfacción por el producto. De manera tal que se generaran registros de los reclamos tanto los resueltos, los abiertos y los que estan en proceso.

El procedimiento se describe a continuación:

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO
DE QUEJAS Y RECLAMOS**

1. Objetivo

Asegurar la satisfacción de nuestros clientes a través de un adecuado servicio de atención a sus quejas y/o reclamos.

2. Alcance¹

Este procedimiento abarca la recepción, el análisis y el seguimiento de quejas y/o reclamos. La responsabilidad de la recepción y Análisis de Base Datos de quejas y reclamos está bajo el cargo de: **Jefe de Planta**

3. Definiciones

3.1 Queja: Expresión de disgusto, disconformidad o enfado por insatisfacción del cliente frente a sus expectativas.

3.2 Reclamo: Pedir o exigir con derecho los requisitos de la prestación del servicio.

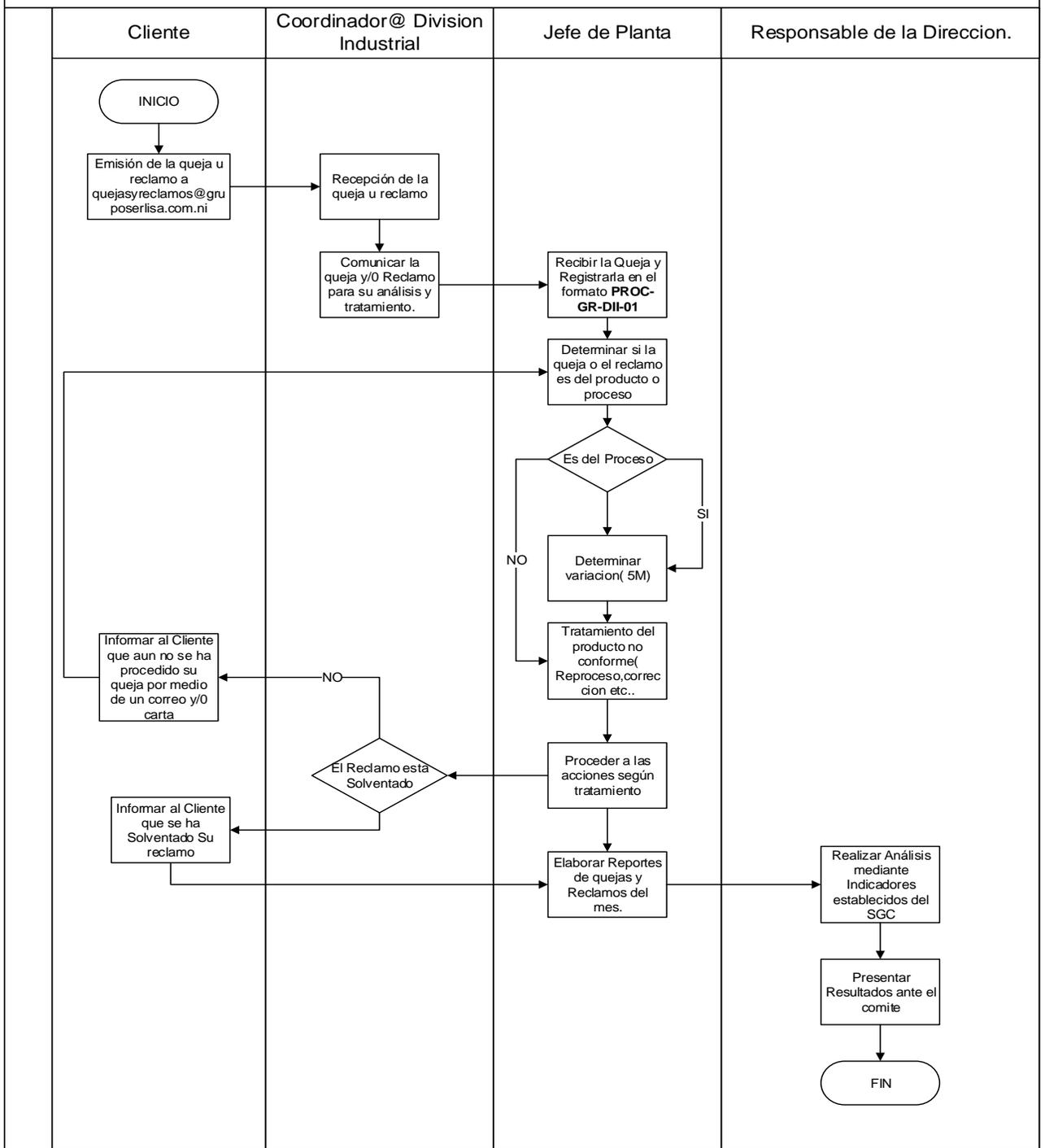
3.3 Sugerencia: Es la petición o proposición de una idea que emite el cliente para que mejoremos nuestro servicio.

3.4 Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.5 Requisitos: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. El término “implícita” significa que es habitual o una práctica común para la empresa, el cliente, o cualquier parte interesada.

¹ **Punto 7.2.3 Comunicación con el cliente inciso c):** en este punto hace referencia a la retroalimentación del cliente en cuanto a quejas y reclamos

PROCEDIMIENTO DE RECEPCION , ANALISIS Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS



4. Descripción del Procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
RECEPCIÓN DE RECLAMOS			
1	Recibir la queja y registrarla en el formato PROC-GE-DII-01 según campos solicitados (fecha, empresa cliente, contacto, etc)	Jefe de Planta	Esta recepción puede ser a través de teléfono, e-mail, carta, fax o de forma personal.
2	Comunicar la queja al área correspondiente para su análisis y tratamiento	Coordinador@ Division Industrial	Las quejas recibidas por un Gerente o un Supervisor que no sean de su área, debe transferirla al área correspondiente.
ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO			
3	Analizar si es valida la queja (si se confirma que es reclamo seguir la actividad 4, si se confirma que es solamente queja seguir la actividad 8)	Jefe de Planta	El responsable antes de validar el queja recibida, debe basarse en las características del producto, diseño, contrato, garantía, especificaciones técnicas, verificando su cumplimiento.
4	Describir la validación del Reclamo según formato- PROC-GE-DII-01 , llenando todas las columnas requeridas.	Jefe de Planta	Deberán asignarse el(los) responsables del tratamiento al reclamo y la fecha de resolución.
5	Brindar la solución o tratamiento adecua-	Jefe de Planta	Se supervisan las accio-

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
	do al reclamo y darle seguimiento.		nes tomadas.
6	Informar al cliente que se ha solventado su reclamo.	Coordinador@ Division Industrial	La comunicación puede ser a través de cualquier medio (carta, teléfono, email, presencial)
7	Registrar la fecha de cierre y cambiar el estado del Reclamo en el formato según campos requeridos.	Jefe de Planta	
8	Informar al cliente que no procede su queja, emitiendo una justificación válida.	Coordinador@ Division Industrial	La comunicación puede ser: escrita, telefónicamente, vía email o presencial.
9	Entregar reportes de quejas/reclamos recibidos y solucionados al Representante de la Dirección (RD) para que se consoliden en la base de	Jefe de Planta	Reportes a entregar: Formatos PROC-GE-DII-01, PROC-GR-DII-01
INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS ANTE COMITÉ DE CALIDAD			
10	Presentar el Consolidado de quejas/reclamos recibidos durante el mes, ante el Comité de Calidad	Jefe de Planta	
11	Determinar del total de reclamos reci-	Jefe de Planta	El criterio para establecer que un reclamo pasa

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
	dos en el mes, cuáles de éstos se refieren a un Producto No Conforme.		a categoría de Producto No Conforme es: “Cuando se esté violentando a las características del producto”. Es decir, que un reclamo se hace PNC si tiene que ver con el proceso de producción.
12	Realizar análisis de datos de los Reclamos recibidos y tomar acciones y decisiones de mejora	Jefe de Planta	
13	Elaborar acta de acuerdos y resultados del análisis de datos de Reclamos	Representante de la Dirección	

5. Documentos de Referencia: ISO9001:2008

6. Anexos: Base de Datos Gestión de Reclamos :**PROC-GE-DII-01, PROC-GR-DII-01 (Ver anexo Numero 1)**

Formato de devolución de producto: **FT- DEVO PRODUC-C-DII-01(Ver anexo Numero 2)**

1.1.3 Gestion del Producto No Conforme

Como lo es parte de la etapa de medición y diagnóstico y uno de los procedimientos obligatorios de la Norma ISO:9001:2008 establece que la organización debe asegurar de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se debe identificar y controlar para prevenir el uso o entrega no intencionados, Para eso se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

La planta no tiene un control de productos no conforme primeramente por no tener indicadores que permiten determinan la inconformidad de un producto ya sea como producto terminado o en proceso, Los colaboradores no manejan el termino y se maneja el termino “ Lo que se produce se manda” por lo que para tener mayor control y registros y practicar acciones preventivas y no correctivas ya que estas en su mayoría incurren a mayores costos se establecio un procedimiento el cual consta de responsable por cada proceso y un formato que registrara cada producto conforme y le dara tratamiento, seguimiento el responsable de esta actividad, El siguiente se describe a continuación:.

**PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE PRODUCTO NO
CONFORME**

1. Objetivo

Asegurar que los productos y/o servicios que no cumplen los **requisitos de calidad** se identifiquen y controlen para evitar su uso posterior. Los requisitos de calidad son especificados por nuestros clientes, por regulaciones legales, por normas técnicas y otros que son determinados por **SERLISA**.

2. Alcance

Cubre desde la detección de productos y/o servicios no conformes hasta el establecimiento de las medidas pertinentes que prevengan la insatisfacción del cliente.

Incluye la detección de producto y/o servicio terminado no conforme dentro y fuera de **SERLISA**.

3. Definiciones

3.1 Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

3.2 No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

3.3 Requisitos: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. El término “implícita” significa que es habitual o una práctica común para la empresa, el cliente, o cualquier parte interesada.

3.4 Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

3.5 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.6 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.7 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

3.8 Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

3.9 Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

3.10 Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

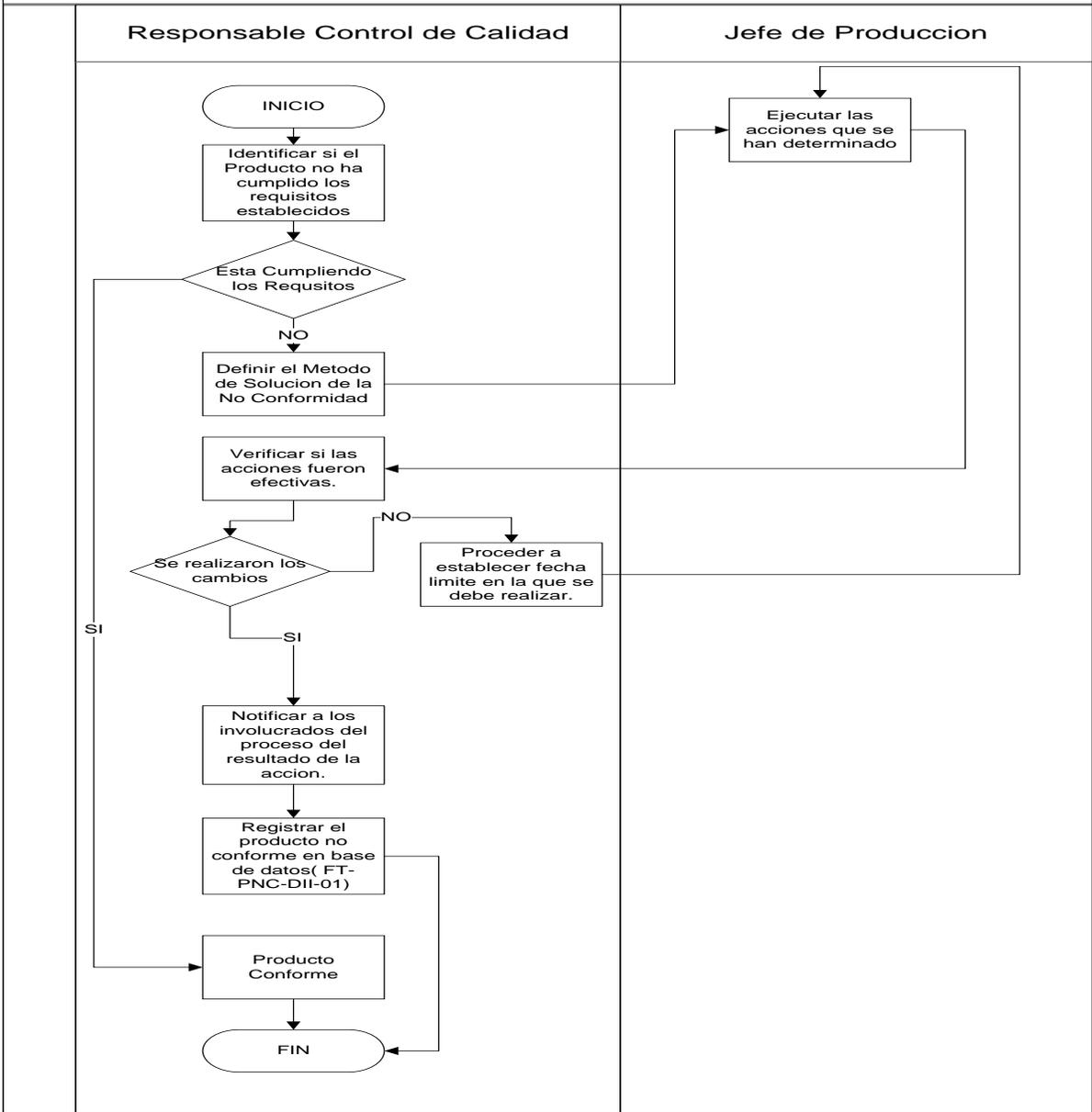
3.11 Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

3.12 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

3.12 Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

3.13 Producto No Conforme (PNC): Producto que no cumple los requisitos.

PROCEDIMIENTO DE PARA LA GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades del procedimiento de Producto No Conforme:

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME			
1	Identificar si el producto ha incumplido los requisitos o especificaciones que determinan a éste en el producto terminado	Responsable de Calidad	El Cliente puede identificar un PNC o una NC, a través de una queja.
2	Reportar a las áreas correspondientes para proceder con las actividades respectivas.	Responsable de Calidad	
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME			
3	Definir el método de solución de la No Conformidad/Producto No Conforme y la fecha en que se debe realizar.	Responsable de Calidad	
4	Ejecutar las acciones que se han determinado	Responsable de Producción	
5	Verificar si las acciones desarrolladas fueron efectivas para eliminar el incumplimiento.	Responsable de Calidad	
6	Notificar a las áreas/proceso involucradas el resultado obtenido para que procedan con las acciones.	Responsable de Calidad	

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
NOTIFICACIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES			
7	Declarar el Producto No Conforme detectado en la base de Reclamos.	Responsable de Calidad.	Esta base de datos se entrega al RD para la consolidación de datos.
8	Registrar el Producto No Conforme o la No Conformidad en la base de datos FT-PNC-DII-01 : Productos No Conformes, especificando las acciones realizadas y sus fechas de cierre	Responsable de Calidad	Producto No Conforme: Se refiere al producto final elaborado. No Conformidad: Está asociada a las variables de un proceso: materiales, materia prima, diseños, métodos, mano de obra, medio ambiente, maquinaria y equipo.

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos: **FT-PNC-DII-01** Base de Datos: Productos No Conformes **Ver anexo No.3**

1.1.4 Gestión Documental

A como lo exige la Norma ISO:9001:2008 la documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de Calidad.
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos de estas norma.
- d) Los documentos, incluyendo los que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, Operación y control de sus procesos.

Los puntos antes mencionados son los mencionados en la norma 4.2 Requisitos de la documentación, En la actualidad este punto es incumplido ya que no se tienen los procesos documentos, no existe un manual de calidad, No se tiene una política de calidad establecida ni objetivos previamente documentados por lo que para mejorar este proceso se implementaron 2 procedimientos para cumplir y desarrollar lo que es la gestión documental ya que este acápite es uno de los mas importantes de la norma dentro de los procedimientos establecidos estan: Procedimiento para el control de la documentación del Sistema de Gestion de Calidad, Procedimiento para el control de los registros del SGC.

**PROCEDIMIENTO DE
ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN
Y CONTROL DE DOCUMENTOS
DEL SGC**

1. Objetivo

Asegurar la elaboración homogénea, la codificación y el control eficaz de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en donde los documentos se preparen, revisen, aprueben, codifiquen, reproduzcan, distribuyan y se administren de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

2. Alcance²

Aplicar este procedimiento a todos los documentos generados internamente o de fuentes externas tales como políticas, reglamentos, normas, procedimientos, manuales, otros documentos normativos, libros, especificaciones, catálogos e instructivos, que son parte del Sistema de Gestión de Calidad, iniciando desde la identificación de la necesidad del documento controlado, hasta la implementación operativa en el lugar de trabajo, incluyendo modificaciones a los ya existentes

3. Definiciones

3.1 Documento: Información y su medio de soporte

3.2 Manual de Calidad: Es el documento que describe en forma genérica el sistema de gestión de calidad de una empresa.

3.3 Sistema de Calidad establecido: En él se define la Política de Calidad de la empresa y el alcance del sistema vigente.

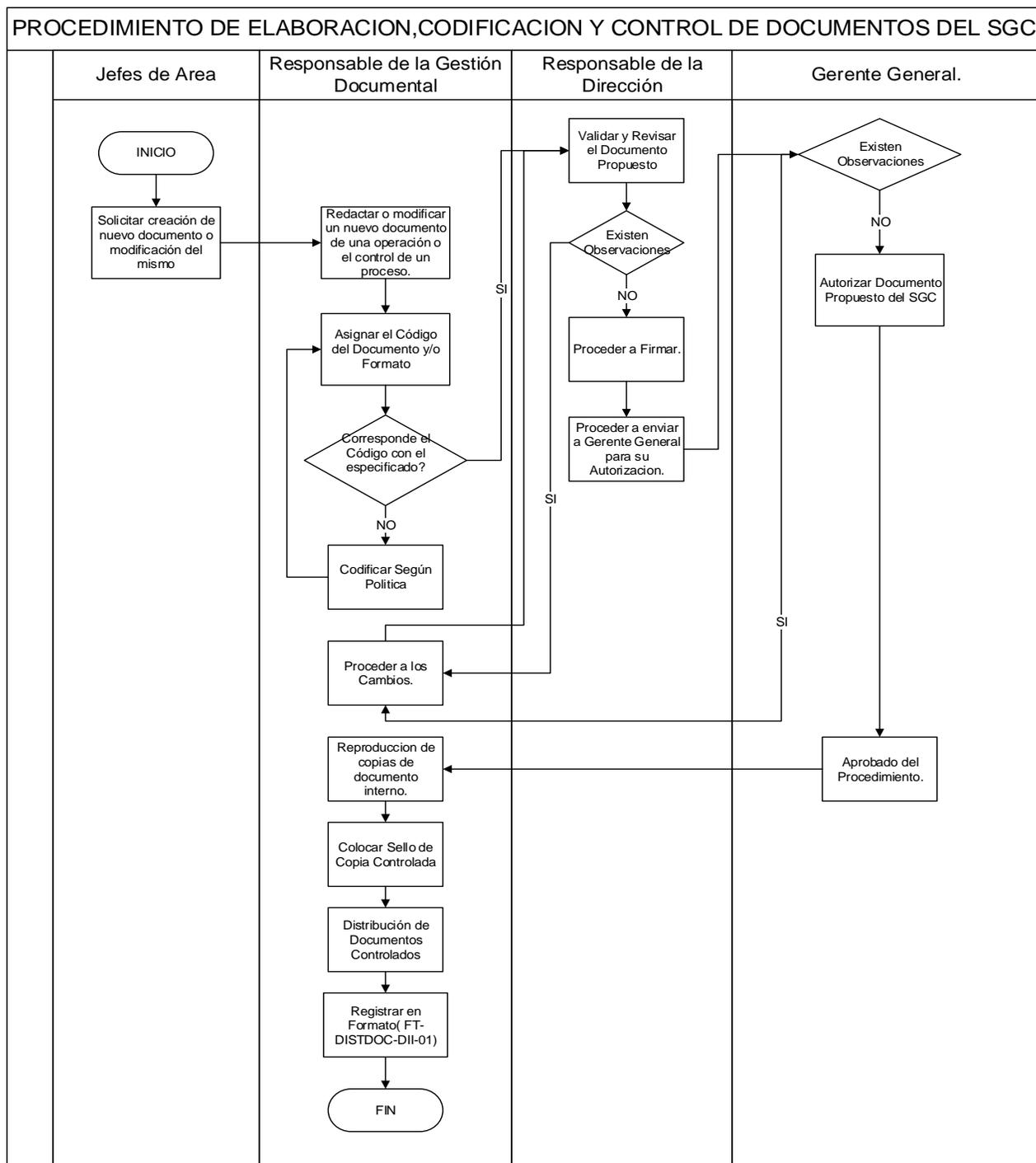
3.4 Copia Controlada: Copia de un documento que permite saber quién la posee, dónde se encuentra y qué correlativo le corresponde.

3.5 Copia No Controlada: Copia de un documento que no es controlada por el Encargado del Sistema de Documentación.

3.6 Documentación Externa: Manuales de fabricantes, códigos, leyes, reglamentos, políticas, que requiera la empresa para la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

^{2 2 2} **4.2.3 Control de Documentos incisos a),b),c), d), e), f), g):** En este punto de la norma con todos sus acápites se refiere a la aprobación, Distribucion, Revsion y actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad.

3.7 Documentación Interna: La documentación histórica generada al interior de la empresa. Ejemplos: Procedimientos Operativos, Informes, Manuales, Presentaciones, etc.



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se describen las actividades del Procedimiento para Controlar Documentos del Sistema

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Redactar/modificar un nuevo/existente documento interno que se requiera para la planificación, operación o el control de un determinado proceso.	Auxiliar Administrativo	Deberán utilizarse los formatos establecidos para la elaboración de <u>manuales/instructivos/reglamentos</u> y <u>procedimientos</u> . Dichos formatos deberán solicitarse al Representante de la Dirección.
2	<p>Asignar el código del documento según la especificación alfanumérica siguiente:</p> <p>[Tipo de Documento] - [Proceso relacionado] - [Nombre del Departamento] - [Correlativo].</p> <p>Registrar en la base de datos (formato FT-IRE-DII-01), el código asignado y el nombre del documento.</p>	Auxiliar Administrativo	<p>Esta actividad aplica sólo para nuevos documentos internos. En los ya existentes se mantendrá su código.</p> <p>Tipos de codificaciones de acuerdo al documento:</p> <p>PROC: Procedimiento,</p> <p>MN: Manual</p> <p>IT: Instructivo</p> <p>RG: Reglamento</p> <p>MP: Mapa de Proceso/Subproceso.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>PROC-PROD-DII-01: Procedimiento de Producción.</p>

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
3	<p>En el caso de nuevos documentos internos, asignar el número de la revisión y edición, así como la fecha de emisión del documento, iniciando por la edición 01 y la revisión 00 (creación de un documento).</p> <p>Para el caso de documentos existentes y modificados preguntar de acuerdo a la política establecida, el porcentaje de cambios realizados.</p>	Auxiliar Administrativo	<p>Política:</p> <p>Si un documento existente sufre cambios en un 50% o más de su contenido, deberá cambiarse el número de revisión y edición.</p> <p>Si un documento sufre cambios menores a un 50% se cambiará el número de revisión y se mantendrá el número de edición.</p> <p>Excepción: Si el documento sufre cambios menores (adendas o enmiendas), que no constituyan un cambio en el foliado, no se cambiará el número de revisión y edición, procediendo únicamente a la sustitución de las hojas donde existan dichos cambios.</p> <p>La revisión de documentos se podrá realizar en el momento que se considere conveniente.</p>
4	Colocar en el documento el código, el número de revisión y número de edición asignados así como la fecha de emisión, el nombre y firma de quien elaboró u modificó el documento y enviarlo al jefe del área para su revisión.	Auxiliar Administrativo	
5	Recibir, revisar y validar la funcionalidad del nuevo u modificado documento y enviarlo a Gerencia General para su Autorización.	Representante de la Dirección	Si existen observaciones deberán realizarse las correcciones pertinentes. Si el documento no tiene observaciones, procede a firmar.

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
6	Recibir, revisar y autorizar el documento propuesto.	Representante de la Dirección	Si existen observaciones deberán realizarse las correcciones pertinentes. Si el documento no tiene observaciones, procede a firmar.
7	Enviar documento aprobado al Auxiliar Administrativo para las actividades de codificación, reproducción y distribución de documentos.	Representante de la Dirección	
8	Recibir documentos internos aprobados, verificando en la base de datos el nombre del documento y el código previamente asignado.	Auxiliar Administrativo	Nombre de Archivo: 4-Gestión Documental (Formatos FT-DOCINT-DII-01).
9	Reproducir las copias del documento interno necesarias, controlándolas con sello de copia controlada en todas sus páginas y digitando el número correlativo a cada una de las copias a entregar.	Auxiliar Administrativo	Política: Todo documento interno entregado electrónicamente deberá llevar firmas y sellos de copias controladas, así como las propiedades de no ser modificado u alterado. Asimismo, deberá colocarse una viñeta que contenga el(los) código(s) del(los) documento(s).
10	Completar en el cuadro de distribución de documentos controlados, el número copias a controlar por cada documento y realizar la entrega de correspondiente.	Auxiliar Administrativo	Para la distribución de documentos deberá utilizarse el formato FT-DISTDOC-DII-01 “Cuadro de Distribución de Documentos Controlados”.
11	Controlar su almacenamiento, ubicación y distribución.	Auxiliar Administrativo	Para la distribución de documentos deberá utilizarse el formato FT-DISTDOC-DII-01 “Cuadro de Distribución de Documentos Controlados”.

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
12	Si la entrega de documentos es por "modificaciones", se deberán retirar todos los documentos anteriores y estamparles sello de "obsoleto".	Auxiliar Administrativo	<p>Política:</p> <p>Los documentos internos en calidad de "obsoletos" permanecerán en archivo por un período de 6 meses. Una vez terminado el período la disposición será reciclaje o su destrucción.</p>
13	En caso de solicitarse, podrán imprimirse copias adicionales de los documentos internos. Solo deberá verificarse que lleve el sello de "copia no controlada" en todas sus páginas.	Representante de la Dirección	En esta actividad finaliza la elaboración/modificación, codificación y control de documentos internos del SGC.
14	Asignar la documentación externa necesaria para la planificación, operación y control de los procesos.	Auxiliar Administrativo	<p>La documentación externa incluye: Leyes Nacionales, Normas o Extándares Nacionales e Internacionales, Manuales de Especificaciones, Catálogos de Productos y Libros de Consulta Técnica, entre otros.</p> <p>Esta documentación puede estar en forma física o electrónica.</p>
15	Entregar al Auxiliar Administrativo, el documento externo para su codificación.	Jefes de Área	<p>Tipos de codificaciones de acuerdo al documento:</p> <p>DL: Documento Legal (regulatorio)</p> <p>DT: Documento Técnico (regulatorio)</p> <p>DE: Documento Externo (de consulta)</p>

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
16	<p>Asignar el código del documento según la especificación alfanumérica siguiente:</p> <p>[Tipo de Documento] - [Proceso relacionado] - [Nombre del Departamento] - -[Correlativo].</p> <p>Registrar en la base de datos (FT- IRE-DII-01), según tipo de documento.</p>	Auxiliar Administrativo	<p>Ejemplo:</p> <p>DL- PROD –DII-01: LACAP</p> <p>DL: Documento Legal ADM: Del Proceso de Producción DII: División Industrial 01: Correlativo del documento.</p>
17	Elaborar viñeta del código y colocarla al documento, libro o CD correspondiente.	Auxiliar Administrativo	<p>Política:</p> <p>Si un documento externo se posee en ambos formatos (físico y electrónico), deberán codificarse con el mismo código. Al mismo tiempo, si existen varias copias cada una de éstas deberá tener un correlativo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>DT-PROD-DII-04 Copia 1/4:</p> <p>MANUAL DEL TINTAS.</p> <p>DT: Documento Técnico PROD: Proceso de Producción DII: División Industrial 04: Correlativo del documento. Copia 1 / 4: Copia 1 de 4.</p>

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
18	Entregar los documento externos codificados al área correspondiente para su almacenamiento, control del uso.	Auxiliar Administrativo	<p>Para la entrega de documentos deberá utilizarse el formato RE-FT-DISTDOC-DII-01 “Cuadro de Distribución de Documentos Controlados”.</p> <p>El Auxiliar Administrativo deberá entregar al responsable de cada área el Inventario de Documentos Externos a fin de conocer su responsabilidad de actualización de documentos.</p>
19	Designar el almacenamiento, ubicación y distribución o control de uso de los documentos recibidos y registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Auxiliar Administrativo	
20	Cuando existan actualizaciones de documentos externos, deberán entregarse al Representante de la Dirección para su codificación.	Representante de la Dirección	
21	Elaborar viñeta(s) con el código existente (según documento) y colocarla(s) en el(los) ejemplar(es) correspondiente(s).	Auxiliar Administrativo	<p>Modificar en la base de datos (formatos FT-DOCINT-DII-01 y FT- IRE-DII-01) los siguientes datos: Número de ejemplares, fecha de vigencia/emisión y fuente de información/emisión.</p>
22	Realizar la entrega de los nuevos documentos codificados y retirar los documentos que fueron reemplazados.	Auxiliar Administrativo	<p>Para la entrega de documentos deberá utilizarse el formato FT-DISTDOC-DII-01 “Cuadro de Distribución de Documentos Controlados”.</p> <p>Política:</p> <p>Los documentos externos en calidad de “obsoletos” permanecerán en archivos de las Gerencias durante el tiempo que éstas consideran pertinente.</p>

5. Documentos de Referencia

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral **4.2.3 Control de los Documentos**

6. Anexos:

Inventario de Regulación Legal y Técnica (FT-RE-DII-01) **Ver anexo No.4**

Inventario de Documentos Externos No Regulatorios (FT-DE-DII-01) **Ver anexo No.5**

Inventario de Documentos Internos (FT-DOCINT-DII-01) **Ver anexo No.6**

Cuadro de Distribución de Documentos Controlados (FT-DISTDOC-DII-01) **Ver anexo No.7**

**PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DE REGISTROS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

1. Objetivo

Definir y preservar los registros necesarios que proporcionen evidencia del funcionamiento adecuado y eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros del sistema de gestión.

2. Alcance

Cubre desde la identificación de los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008 hasta la disposición final de los mismos al término de su vida útil. Incluye registros que aseguren la operación eficaz de los procesos que forman parte del sistema.

3. Definiciones

3.1 Documento: Información y su medio de soporte

Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Notas:

- 1) El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- 2) Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”
- 3) Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

3.2 Carpeta de Trabajo: Lugar físico o virtual específico donde permanecerán almacenados los registros por tiempo definido. Ejemplo AMPO's, cartapacio, folderes, cajas, carpetas electrónicas, etc.

3.3 Información: Datos que poseen significado.

3.4 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Notas:

- 1) Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

3.5 Tiempo de Retención: Es el tiempo determinado que se mantienen almacenado los registros.

3.6 Almacenamiento de Registros: Consiste en mantener los registros en condiciones ambientales que minimicen los riesgos de daños o deterioro y eviten su pérdida; en un lugar adecuado de tal manera que permitan un fácil acceso para demostrar el cumplimiento de los requisitos indicados y el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad.

3.7 Ubicación: Área física en donde está almacenado el registro. Incluye ubicación electrónica de los documentos.

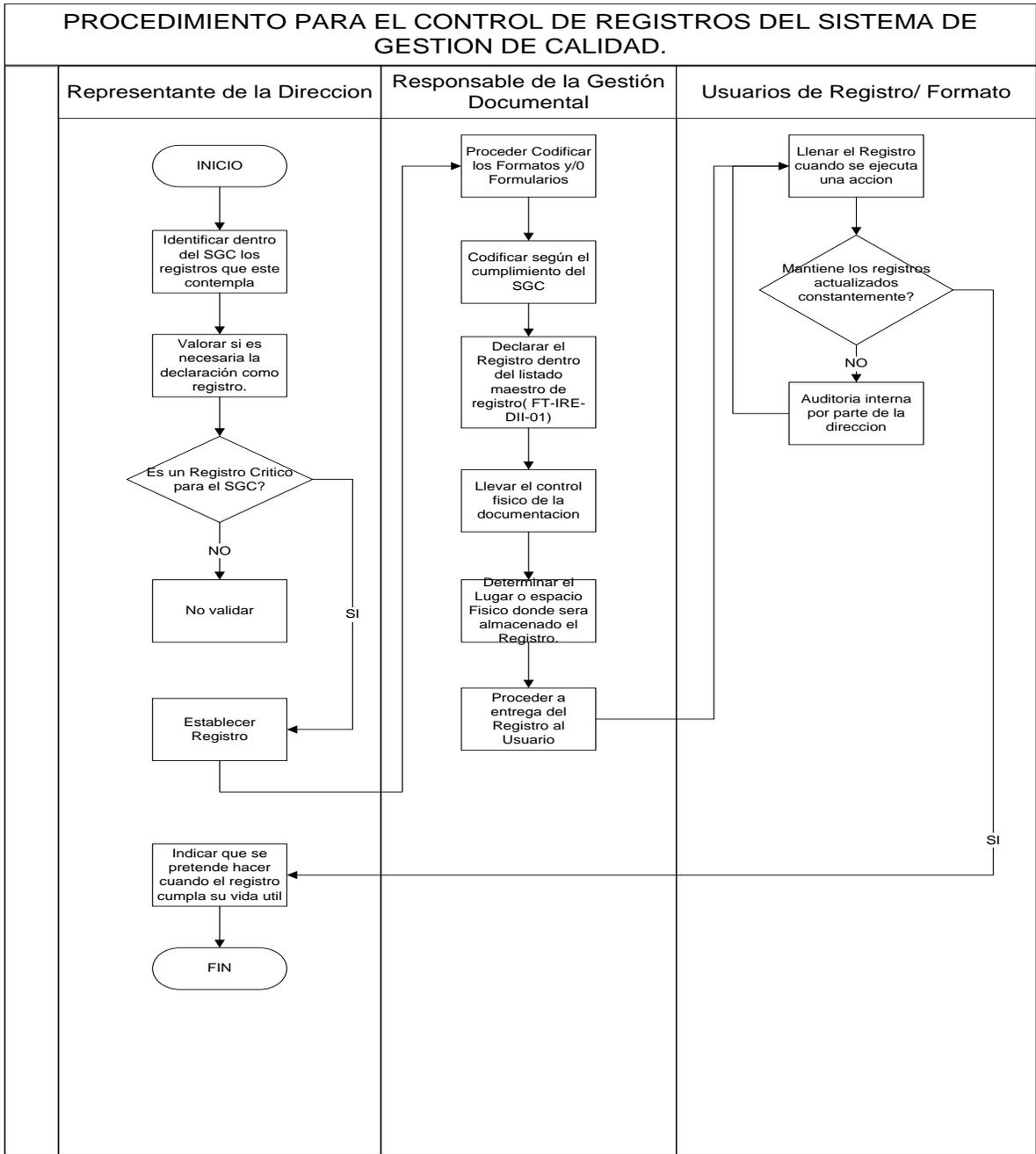
3.8 Recuperación: Forma de recuperar los registros. Esto se puede hacer de manera cronológica, alfabética etc.

3.9 Disposición Final: Indica que se pretende hacer cuando el registro cumpla su vida útil: destruirlo, quemarlo, enviarlo a bodega general de documentos etc.

Nota: Criterios para determinar si un registro debe ser declarado.

Una vez se ha determinado que puede declararse un registro, deberá valorarse si es necesario que éste se declare, a continuación se detallan los criterios para decidir si debe ser incluido o no:

- 1) Es necesario para demostrar evidencia de la implantación de un requisito de alguna norma o guía de principios que se esté siguiendo en el proceso o sistema.
- 2) Constituye evidencia del desempeño del proceso, operación o sistema (monitoreo, mediciones, etc)
- 3) Constituye evidencia de los resultados del proceso, operación o sistema (características del producto o servicio obtenido)
- 4) Constituye evidencia de los requisitos u opiniones del cliente externo o interno, sobre el proceso, operación o sistema.
- 5) Constituye una inspección o auditoría formal realizada al proceso, operación o sistema.
- 6) Presenta información relacionada con los proveedores, que pueda afectar la operación, proceso o sistema.



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se describen las actividades del Procedimiento para Controlar Registros del Sistema.

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
CODIFICACIÓN DE REGISTROS EXISTENTES			
1	Identificar dentro del sistema de calidad los registros que éste contempla. Valorar si es necesaria su declaración como registro. (Solo registros críticos)	Representante Dirección	
2	Establecer los Registros propios de cada proceso y mantenerse para proporcionar evidencia de cumplimiento con los lineamientos del SGC, así como de la operación eficaz de su proceso.	Representante Dirección	
3	Codificar los formularios asignándoles un código único, según la especificación alfanumérica siguiente: [FT] - [Proceso relacionado] - [Nombre del Departamento] -[Correlativo].	Auxiliar Administrativo	Ejemplo de Codificación: FT-IRE-DII-01 Formato-Inventario de Registros- División Industrial- Correlativo
4	Declarar el registro dentro del listado maestro de registros ubicado en la herramienta 4- Gestión Documental	Auxiliar Administrativo	

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
5	Asegurarse que el formato utilizado en las áreas de trabajo sea el vigente	Auxiliar Administrativo	
CREACIÓN DE NUEVOS REGISTROS			
6	Crear el formato a utilizar de acuerdo a la necesidad.	Auxiliar Administrativo	
7	Revisar el formato presentado, codificarlo y enviarlo al Jefe de la División Industrial para que sea adicionado al listado maestro de registros	Representante Dirección	
ALMACENAMIENTO			
8	Nombrar la carpeta de trabajo (fólder) de manera física o electrónica donde se determine que se almacenará el registro.	Auxiliar Administrativo	El registro generado también puede ser guardado en medio electrónico, fólderes, conformando carpetas nombradas de acuerdo a los proyectos etc. Las cuales debe de estar rotulados de forma visible.
9	Guardar el registro en la carpeta definida y preparada para este fin.	Auxiliar Administrativo	
10	Asegurar que el registro se almacene en condiciones que les permitan permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Auxiliar Administrativo	La manera de asegurar los registros es protegiéndolos de manchas, humedad y suciedad.

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
UBICACIÓN			
11	Determinar el lugar o espacio físico en donde será almacenado el registro.	Auxiliar Administrativo	
UTILIZACIÓN DE LOS REGISTROS			
12	Llenar el registro cuando ejecuta una acción. Mantener los registros actualizados constantemente, y utilizar los formatos autorizados y actualizados.	Usuario del Formato	Complete los formatos con bolígrafo y con letra legible, evite las enmendaciones, tachadura y borrones. No aplica este criterio para registros electrónicos.
PROTECCIÓN DE REGISTROS FÍSICOS/ELECTRÓNICOS			
13	Controlar el acceso a las computadoras y equipo por medio de la utilización de contraseñas de arranque del usuario	Responsable de la Dirección	
14	Designar el personal que posee la autorización de acceso a dichos registros, y las formas de protección de la información que se elegirán.	Responsable Documentación Administrador del Sistema	
15	Usar exclusivamente los formatos que están aprobados y no modificar.	Usuarios de los Formatos	

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
RECUPERACIÓN			
16	Indicar la manera en que se recuperarán los registros. Estos puede ser de acuerdo a una actividad específica, por proyecto, cronológicamente, alfabéticamente etc.	Auxliar Administrativo	Los registros deben estar ordenados cronológicamente, alfabéticamente, etc.
DISPOSICIÓN FINAL			
17	Indicar que se pretende hacer cuando el registro cumpla su vida útil. Destruirlo, enviarlo a bodega etc.	Responsable de la Dirección	

5. Documentos de Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral **4.2.4. Control de los Registros**

6. Anexos:

Inventario de Registros del Sistema de Gestión de Calidad (**FT-IRE-DII-01**)

Ver anexo No.8

Capitulo II. Gestión Estrategica

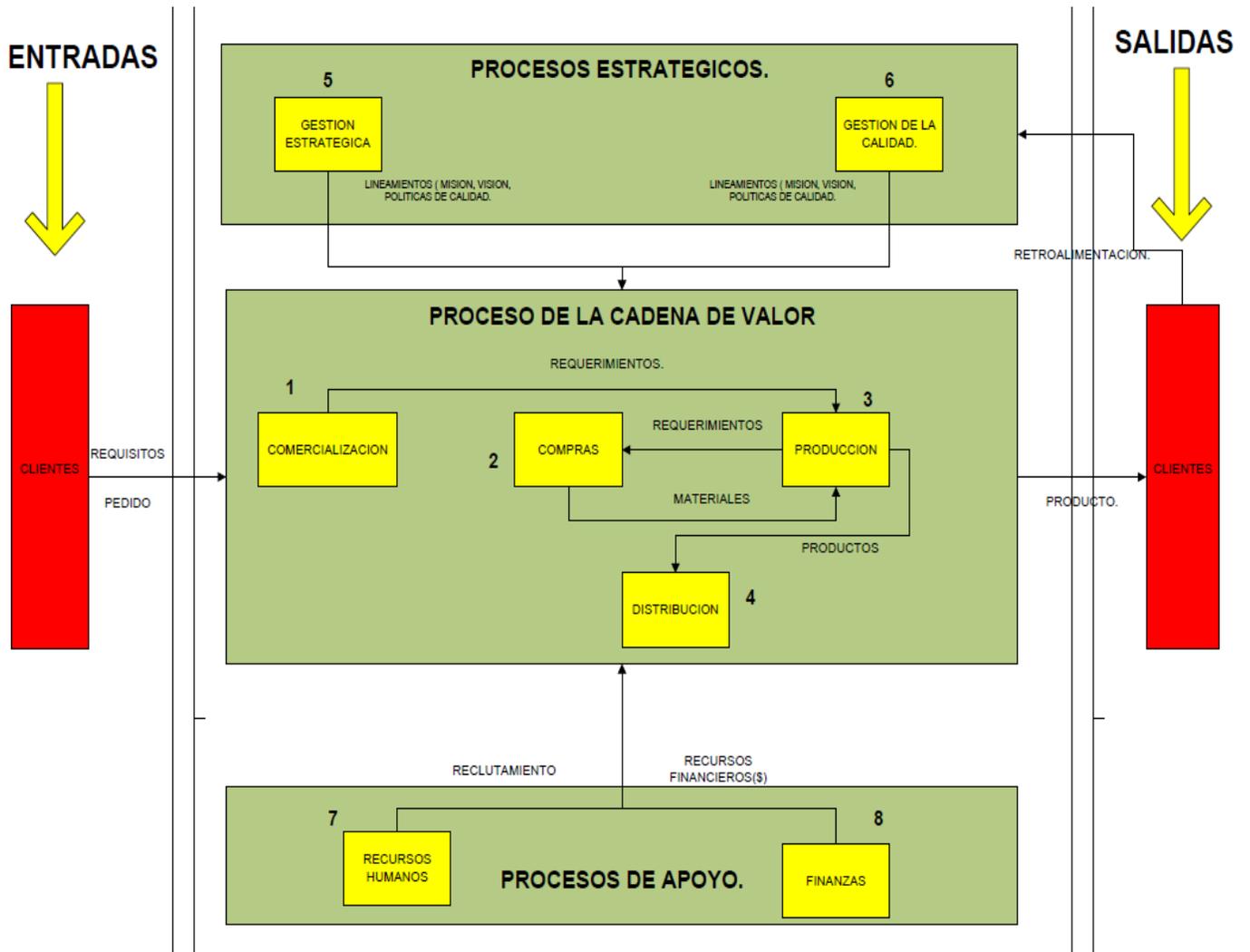
2.1 Fase II: Gestión Estratégica

En esta fase se hizo un mapeo de procesos el cual consistió en describir y/o caracterizar cada uno de los procesos de la cadena de valor, estos son aquellos que agregan valor al flujo de operación del proceso en sí.

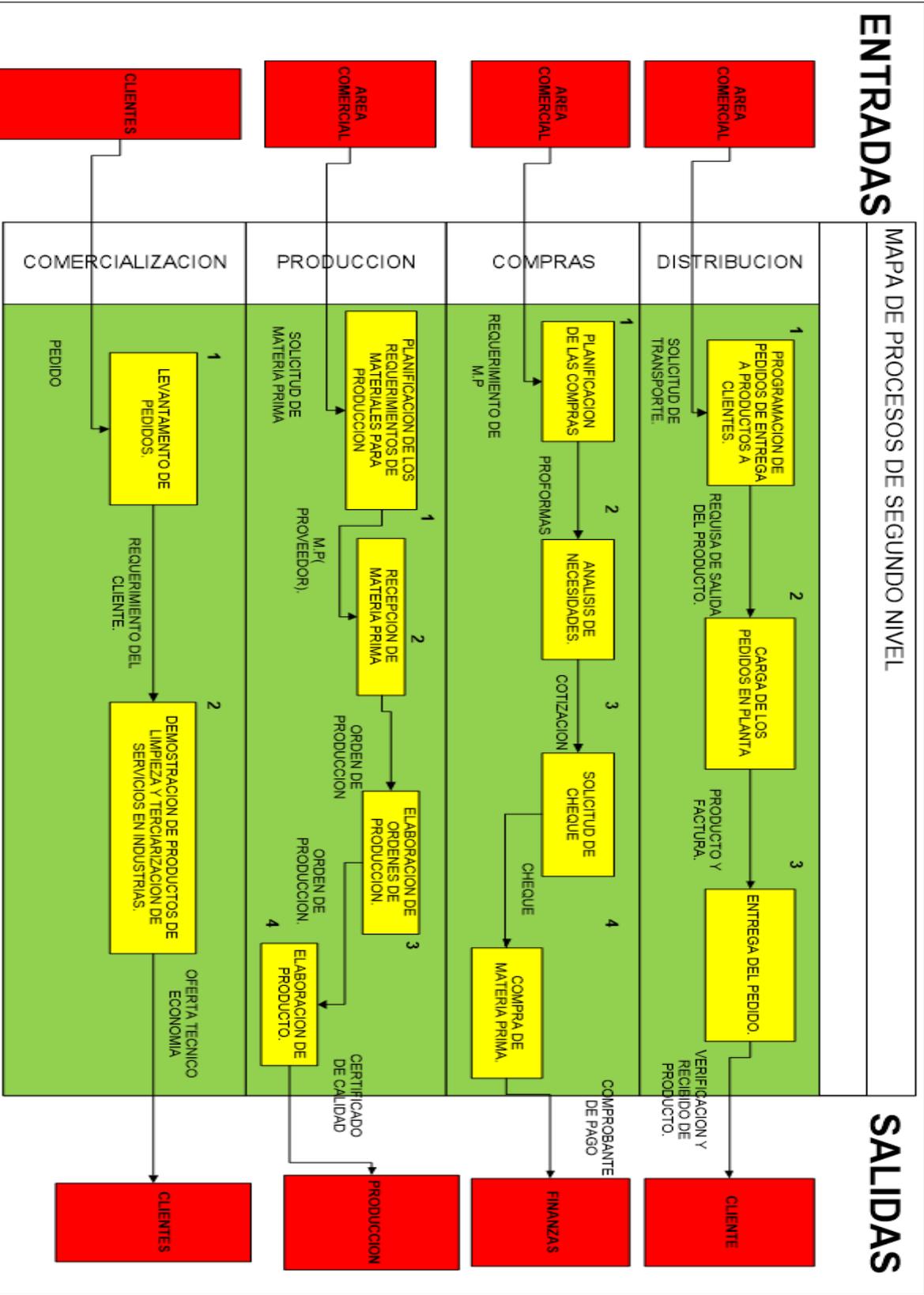
Los procesos están divididos en 3: Procesos estratégicos que son aquellos que son correspondidos a la alta dirección en este se plasman todo el plan de crecimiento de la compañía las metas y los objetivos planteados, Procesos de la cadena de valor que para efectos de futura certificación sería estos procesos los que se certifique, Los procesos de apoyo que son aquellos en los que dan recursos para que los procesos de la cadena de valor generen resultados.

Para efectos globales se construyó 2 mapas de procesos: 1 de primer nivel y otro de segundo nivel, En el mapa de 1 nivel se aprecian todos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la planta de producción y en el de segundo nivel se detallan los procedimientos asociados a los procesos operativos de la planta de producción.

2.1.1 Mapa de Proceso de Primer Nivel.



2.1.2 Mapa de Procesos de Segundo Nivel.



2.1.3. Caracterización Procesos de la Cadena de Valor.

Una vez mapeado todos los procesos del sistema se procedió a caracterizar cada uno de los procesos de la cadena de valor: Comercialización, Producción, Compras, Distribución, esto con el objetivo de que posteriormente se caracterizaran y proceder a describir cada uno de los procedimientos de estos procesos con sus respectivos registros.

El método que se utilizó para caracterizar los procesos fue el PEPSU (en inglés SIPOC) que identifica los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Usuario. Esta es una apreciación global de un modelo PEPSU:

Proveedores: Entidades que proveen entradas al proceso tales como materiales, información, y recursos. Use las entradas del proceso para identificar los proveedores.

Entradas: Todos los materiales, información y soporte (tangible o intangible) que se necesitan para apoyar el proceso. Una buena manera de decidir si vale la pena agregar una entrada al proceso o no, es preguntarse “¿es esta entrada medible?” y “¿qué pasa si esta entrada es omitida?”.

Proceso: Estas son las actividades o acciones necesarias para convertir las entradas en salidas. Una manera de revisar si algo es un proceso es ver si puede ser descrito como una acción. Algunos ejemplos son: Medir, fluir, mezclar, cortar y probar, etc.

Salidas: Los resultados tangibles de un proceso. Cada salida del proceso debe tener medida o ser medible.

Alcance

Lo que produce la organización; es decir, sus productos insumos y resultados que indican las flechas. Los flujos de trabajo a través de límites funcionales. Las relaciones con clientes proporcionar o recibir bienes y servicios.

2.1.3.1 Caracterización Proceso de Comercialización.

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008			
Empresa	SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A	Código	CARACT-COM-DII-01
Proceso	COMERCIALIZACION	Responsable	COORDINADOR DIVISION INDUSTRIAL
Objetivos del Proceso	1. Incrementar las ventas	Alcance	Desde el levantamiento del pedido hasta los requerimientos de materia prima a planta.
	2. Satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes.		
	3. Implementar estrategias que permitan posicionamiento en el mercado identificando clientes potenciales y fidelizando actuales.		
	ISO 9001		4.1,4.2,7.2.1-7.2.2-7.2.3

2.1.3.1 Caracterización Proceso de Comercialización.

Proveedor	Entradas	Proceso	Controles Aplicados	Salida	Cliente
1. Clientes	1. Pedido	1. Levantamientos de Pedido Por parte de Clientes Visitados	1. Plan de Visita Semanal	1. Requerimientos del Cliente	1. Produccion
2. Area Comercial	2. Correo de Confirmacion por parte de la persona de inocuidad o calidad de la industria contactada	2. Demostraciones en industrias de los productos de limpieza y sanitizacion asi como terciarizacion del servicio.	2. Seguimiento de los Clientes por medio del CRM	2. Diagnostico de los POES y oferta Tecnico Economica.	2. Clientes.
RECURSOS CRITICOS DEL PROCESO.					
1. Disponibilidad de equipos para ofrecer productos		1. Reducir los Reclamos en un 3% Mensual con Respeto a la ventas.		1. Registros de oportunidades por medio del CRM.	
METAS					
2. Dispensadores de Jabon.		2. Aumentar en un 100% las visitas a los clientes actuales y potenciales para ofrecer un mejor servicio y estar informado de las necesidades de los clientes.		2. Orden de Compra	
REGISTROS QUE SE CONTROLAN EN ESTE PROCESO					

3. Segmentos de Mercados No definidos.	3. Aumentar en un 3% mensual el crecimiento de las ventas con respecto a los clientes actuales	3. Ventas Mensuales.
4. Procesos No definidos.	4. Reducir las No conformidades durante auditorias internas del sistema de gestión de calidad.	4. Formato de encuesta de satisfacción del cliente (SGC)
DOCUMENTOS APLICADOS		
1. Plan de Visita Semanal	4. Norma ISO 9001 : 2008	Elaborado Por: Brian Rolando Cerros Gestor del SGC ISO:9001
2. Fichas Tecnicas y MSDS de los Productos	5. Procedimiento para demostración en industrias alimenticas.	Revisado Por: Ing. Cesar Gonzalez Representante de la Dirección.
3. Procedimiento para levantamiento		

PROCEDIMIENTO :
Levantamiento de pedido

1. Objetivo

- 1) Cumplir con el Programa establecido por el Coordinador de la Division Industrial
- 2) Verificar y Controlar las existencias de productos de los Clientes.
- 3) Registrar los Pedidos de los Clientes para Confirmar si es el pedido correcto.

2. Alcance

Desde la Visita del Cliente Hasta la emisión de la orden de compra.

3. Definiciones

- 3.1. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso(**3.4.1) ISO 9000:2005**
- 3.2. **Producto:** Resultado de un proceso(**3.4.2) ISO 9000:2005**
- 3.3. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados(**3.4.1) ISO 9000:2005**
- 3.4. **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria(**3.1.2) ISO 9000:2005**
- 3.5. **Satisfaccion del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se hanb cumplido sus requisitos(**3.1.4) ISO 9000:2005**

4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Realizar Programa de Visita a Cartera activa	Coordinad@r de la Div.Industrial	
2	Ejecucion del Programa de Visita	Supervisores Div. Industrial	
3	Visita del Proyecto	Supervisores Div. Industrial	
4	Verificar Productos en existencias	Supervisores Div.Industrial	
5	Toma del Pedido	Supervisores Div.Industrail	
6	Recibir Orden de Compra/ correo del Cliente	Coordinad@r de la Div.Industrial	
7	Confirmar Pedido.	Coordinad@r de la Div.Industrial	
8	Establecer Fecha de Entrega	Coordinad@r de la Div.Industrial	

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

5. Anexos:

Formato de Control de pedido (código FT-ORDE PED-DII-01) **Ver anexo No.9**

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio
0	día/mes/año	Creación del Procedimiento

**PROCEDIMIENTO:
Pruebas de Productos en
las industrias.**

1. Objetivo

- 1) Establecer una relación comercial con las industrias
- 2) Determinar diagnosticos en temas de POES Y BPM en las industrias usando tecnología de la mas alta calidad.

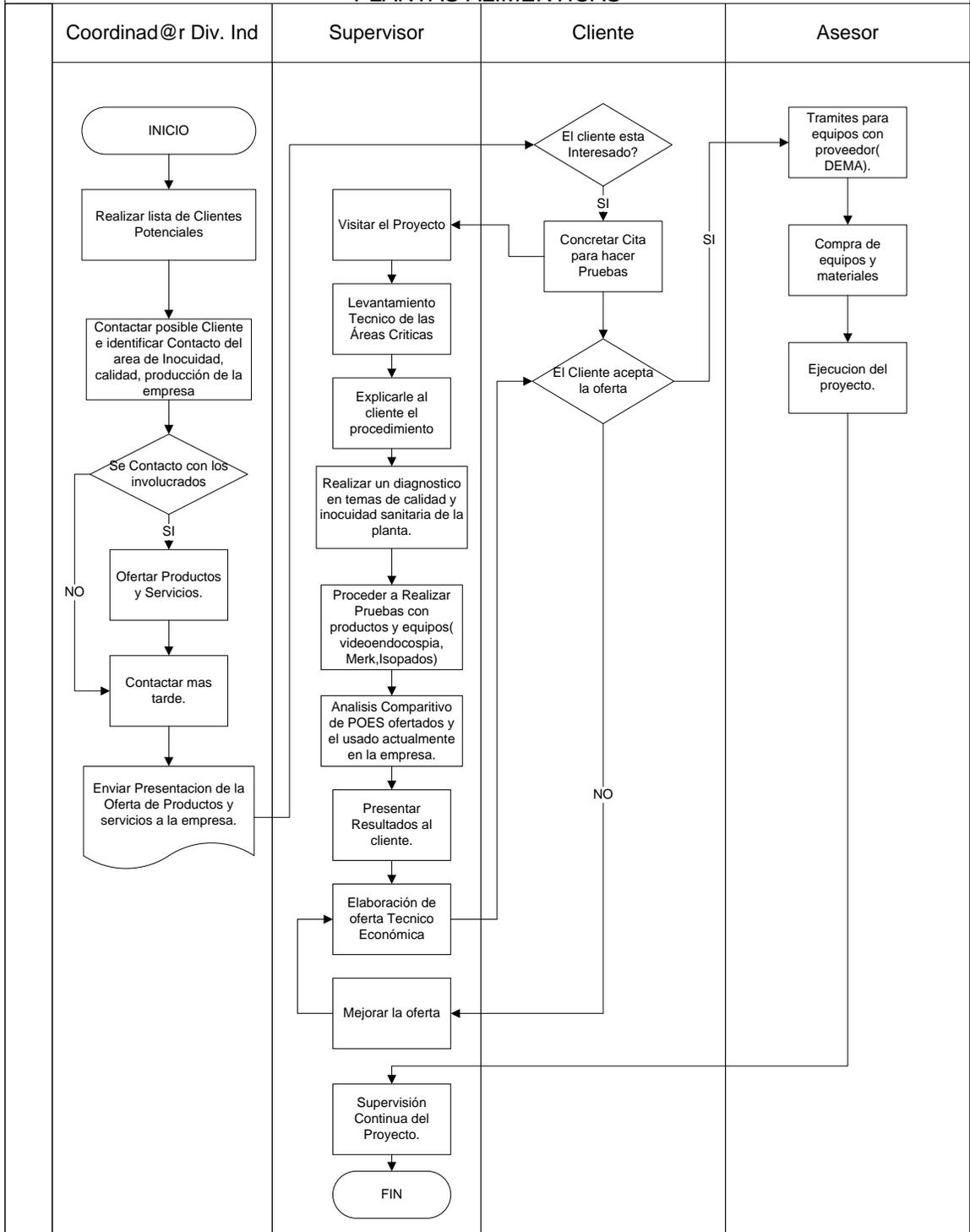
2. Alcance

Desde el primer contacto con el cliente hasta la corrida de pruebas y la negociación con el cliente.

3. Definiciones

- 5.1. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso(**3.4.1) ISO 9000:2005**
- 5.2. **Producto:** Resultado de un proceso(**3.4.2) ISO 9000:2005**
- 5.3. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados(**3.4.1) ISO 9000:2005**
- 5.4. **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria(**3.1.2) ISO 9000:2005**
- 5.5. **Satisfaccion del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se hanb cumplido sus requisitos(**3.1.4) ISO 9000:2005**

DIAGRAMA DE PROCESOS DE EJECUCION DE PRUEBAS DE PRODUCTOS EN PLANTAS ALIMENTICAS



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Realizar lista de Clientes Potenciales	Supervisor Div.Industrial	Se busca en las paginas amarillas o referencias.
2	Contactar a la persona encargada de producción, calidad, compras.	Supervisor Div. Industrial	
3	Enviar Presentacion de la Oferta de productos y Servicios a la empresa contactada	Supervisor Div. Industrial/ Coordinad@r	
4	Visita tecnia de la Planta.	Supervisor Div.Industrial/ Asesor.	
5	Levantamiento técnico de las areas criticas del Proceso.	Supervisor Div.Industrial/ Asesor	
6	Realizar un Diagnostico de la visita Tecnica	Supervisor Div.Industrial/ Asesor	
7	Analisis Comparativo de POES	Supervisor Div.Industrial/ Asesor	
8	Presentar Resultados al Cliente	Supervisor Div.Industrial/Asesor.	Reunion con los encargados de producción, calidad y/o Dueños.
9	Elaboracion de la Oferta Tecnico Economica.	Supervisor Div.Industrial/Asesor.	Reunion con los encargados de producción, calidad y/o Dueños.
10	Negociaciones de la oferta	Supervisor Div.Industrial/Asesor.	
11	Tramite para equipos con	Asesor Div.Industrial	

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
	Proveedor		
12	Compra de Equipos y materiales	Asesor Div. Industrial	
13	Ejecucion del Proyecto	Supervisor Div.Industrial	
14	Supervision Continua del Proyecto	Supervisor Div.Industrial.	

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos:

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

2.1.3.2. Caracterización Proceso de Producción

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008			
Empresa	SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A	Código	CARACT-PROD-DII-01
Proceso	PRODUCCION	Responsable	JEFE DE PRODUCCION
Objetivos del Proceso	1. Producir según los requerimientos y necesidades de los cliente. 2. Abastecer a los clientes de productos siguiendo un programa de producción.	Alcance	Desde la planificación de los requerimientos de M.P hasta la entrega del producto.
		ISO 9001	

Proveedor	Entradas	Proceso	Controles Aplicados	Salida	Cliente
1. Comercializa- cion	1. Solicitud de Re- querimientos de M.P	1. Planificacion de los Requeri- mientos de los Materiales para Produccion	1. Verificacion de Existencias	1. Requerimien- tos de los Clien- tes.	1. Compras
					1.1 Produccion
2. Compras	2. Materia Prima pa- ra Produccion y Fac- tura del Proveedor	2. Recepcion de la Materia Prima	2. Verificacion de Materia Pri- ma	2. Factura del Proveedor.	2. Finanzas.
		2.1 Elaboracion de Ordenes de Produccion			
3. Produccion	3. Orden de Produc- cion	3. Elaboracion de Producto	3. Control de Calidad	3. Certificado de Calidad del Lote	3. Distribucion.

RECURSOS CRITICOS DEL PROCE- SO.	METAS	REGISTROS QUE SE CONTROLAN EN ESTE PROCESO
1. Equipos de Proteccion Personal (Guantes, Lentes, Delantares, Mascaras de Filtro).	1. mas del 90% de los productos que son manufacturados en la planta de produccion estan bajo los procedimientos establecidos de formulacion.	1. Formato de Orden de Produccion.
2. Disponibilidad de materia prima.	2. Reducir la cantidad de No conformidades en el producto y durante el proceso.	2. Formato de Control de la Variacion del Proceso.
3. Inexistencia de un Inventario ABC para abastecer a Clientes Criticos.	3. Abastecer en un 100% el inventario ABC Cuando se de un punto de Re_Orden y no atrasar la produccion.	3. Formato de Recepcion de Materia Prima.
4. Capacidad de Compra.	4. Reducir la cantidad de Reclamos para evitar la no conformidad con los clientes.	4. Formato de control del Producto no conforme 5. Formato de Gestion y Tratamiento de Reclamos.
DOCUMENTOS APLICADOS		
1. Manual de Procesos de Elaboracion de Productos.	4 Procedimiento de Control del Producto No Conforme	Elaborado Por: Brian Rolando Cerros Gestor del SGC ISO:9001
2. Procedimientos de Elaboracion de Ordenes de Produccion	5. Procedimiento para el Control de Registros del Sistema de Gestion de Calidad.	Ing. Cesar Gonzalez
3. Procedimiento de Recepcion de Materia Prima.	6. Procedimiento de Recepcion, Analisis y Tratamiento de Quejas y Reclamos.	Revisado Por: Representante de la Direccion.

**PROCEDIMIENTO:
PLANIFICACIÓN DE LOS
REQUERIMIENTOS DE
MATERIALES
PARA PRODUCCION**

1. Objetivo

- 1) Planificar y proyectar la materia prima para no retrasar la producción.
- 2 Reportar día a día al departamento comercial y al responsable de compras cuando se de un punto de Re_ Orden y no agotar el inventario ABC.

- 3) Planear las actividades de Produccion, horarios de entrega y actividades de compra.

3 Alcance

Desde el descargue del inventario una vez dada la orden de producción hasta el reporte y/0 requerimiento enviado al departamento comercial y/0 compras.

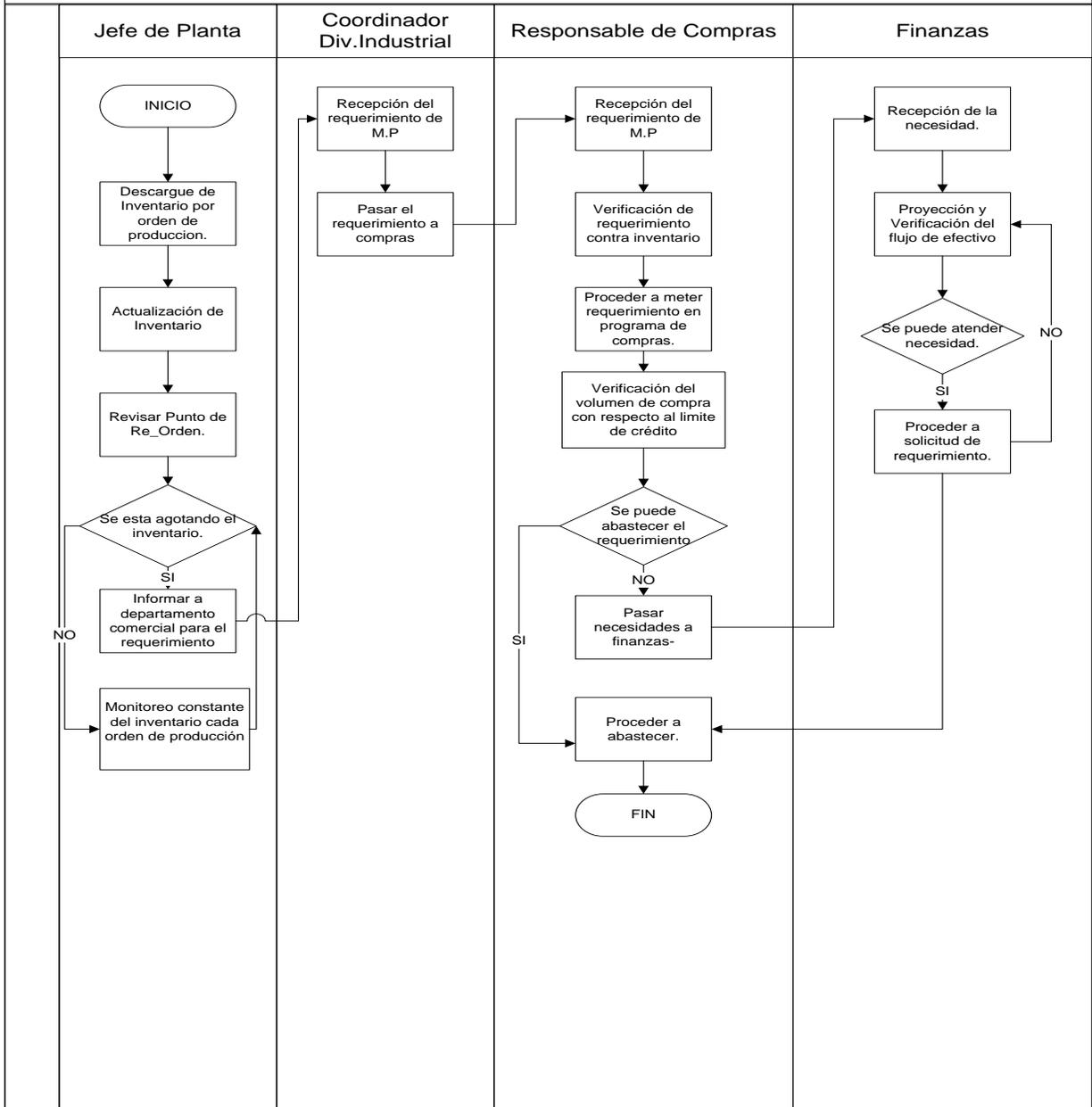
4 Definiciones

3.1) **Pronóstico:** es una predicción de lo que sucederá con las ventas existentes de los productos de su empresa.

3.2) **Programa de Producción:** programa en el cual se define las actividades de la producción de bienes y/0 servicios en periodos determinados, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del proceso.

3.3) **Calidad:** conjunto de características inherentes que cumplen con un objetivo

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE MATERIALES PARA PRODUCCION



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Descargue del inventario por orden de producción	Jefe de Planta	Una vez que se de una orden de producción se debe actualizar el inventario tanto de materia prima como de envases.
2	Actualizar inventario	Jefe de Planta	Una vez el inventario actualizado se deberá pasar un reporte diario de el inventario ya con el descargue de las ordenes al responsable de planta y Coordinador de División Industrial
3	Revisar Punto de Re_Orden	Jefe de Planta	Este se revisara cada vez que se coloca un pedido de M.P y/o envases, este con el objetivo de pedir la cantidad correcta y idónea.
4	Pasar requerimiento de M.P a responsable de Compras	Coordinador de División Industrial	Le pasara el correo o en físico los requerimiento de M.P al responsable de compras
5	Verificacion de requerimiento contra inventario	Responsable de Compras.	Este se encargara de verificar por el reporte.
6	Verificacion con volumen de compras con respecto al limite de crédito.	Responsable de Compras.	Verificara en las compras si se puede atender el requerimiento según limite de crédito con el proveedor si existe, se pasara un reporte al departamento comercial para que este informados del flujo para compras.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
7	Proyeccion y verificación de flujo según necesidad	Responsable de Finanzas	Se pasara un reporte de disponibilidad de flujo de periodicidad diaria para que las partes involucradas estén enteradas para cualquier toma de decisión.
8	Proceder a abastecer	Responsable de Compras	Una vez aprobada por finanzas se procederá a atender el requerimiento con fechas establecidas por el departamento comercial.

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos: Formato

- 1) Tabla de Excel de reportes de compras proporcionada por el responsable de compras
- 2) Tarjeta de Kardex controlada por el jefe de planta.
- 3) tabla de Excel de flujo de efectivo proporcionada por el responsable de finanzas

6. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

PROCEDIMIENTO:
Recepcion de Materia Prima.

1. Objetivo

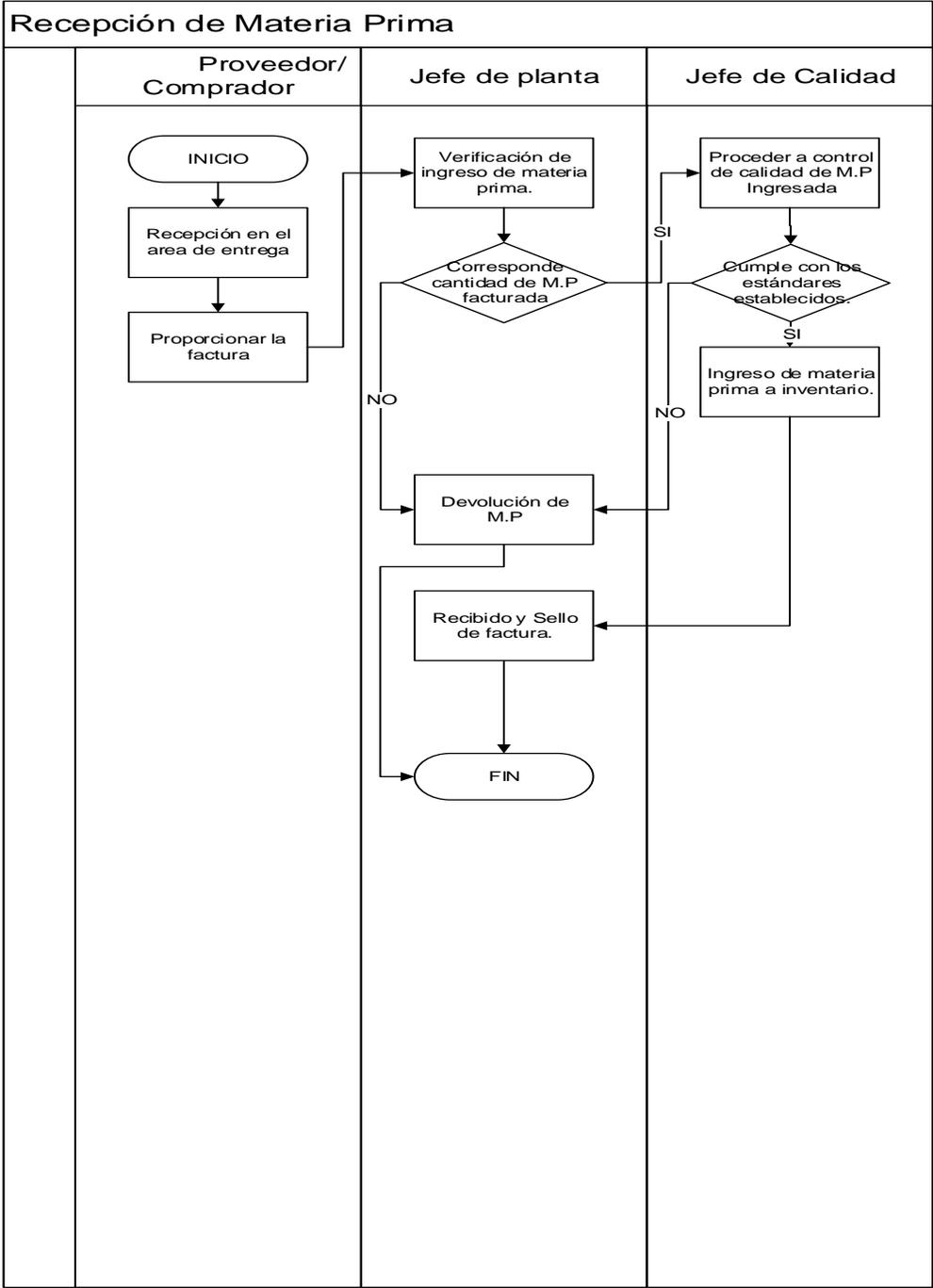
- 1) Cumplir en tiempo y forma con el requerimiento de materia prima
- 2) Garantizar que la materia prima ingresada cumpla con los estándares de calidad establecido.

2. Alcance

Desde el descargue de materia prima hasta el ingreso y verificación de las Compras en el inventario

3. Definiciones

- a. **Requisito:** necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria (3.1.2) ISO 9000: 2005.
- b. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos(3.1.1) ISO 9000: 2005
- c. **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso(3.4.1) ISO 9000: 2005
- d. **Características:** rasgo diferenciados que puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa(3.5.1) ISO 9000: 2005
- e. **Conformidad:** cumplimiento de un requisito(3.6.1) ISO 9000: 2005
- f. **No conformidad:** incumplimiento de un requisito(3.6.2) ISO 9000: 2005



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Recepción en el área de entrega	Responsable de Compras	
2	Proporcionar la factura	Responsable de Compras	
3	Verificación de ingreso de M.P	Responsable de Planta	
4	Control de calidad de la M.P ingresada	Responsable de Calidad	
5	Recibido y sello de factura	Responsable de Planta	
6	Ingreso a Inventario	Responsable de Planta	

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos: Formato(FT-RECEP MP-DII-01)

RECEPCION DE MATERIA PRIMA

CÓDIGO: FT-RECEP MP-DII-01

Fecha _____ Proveedor _____
 Producto _____ Factura _____
 Hora de Ingreso _____ Fecha de Consumo _____

Especificaciones técnicas del proveedor _____

	Cumplen con los límites de tolerancia			Observaciones
	Atributos	SI	NO	
Olor (Fragancias)				
Color				
Envase				
	Variables			
PH				
DENSIDAD				
PESO				
% Concentración				

Elaborado y Aprobado Por: (Control de Calidad)

Recibido Por: (Jefe de Producción)

PROCEDIMIENTO:
Elaboración de Ordenes de
Produccion.

1. Objetivo

- 1) Verificar los requerimientos con la orden producción a ejecutar.
- 3) Programar la producción según orden.

2. Alcance

Desde el pedido hasta la elaboración de la orden de producción

3. Definiciones

3.6 . Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan(**3.2.1) ISO 9000: 2005**

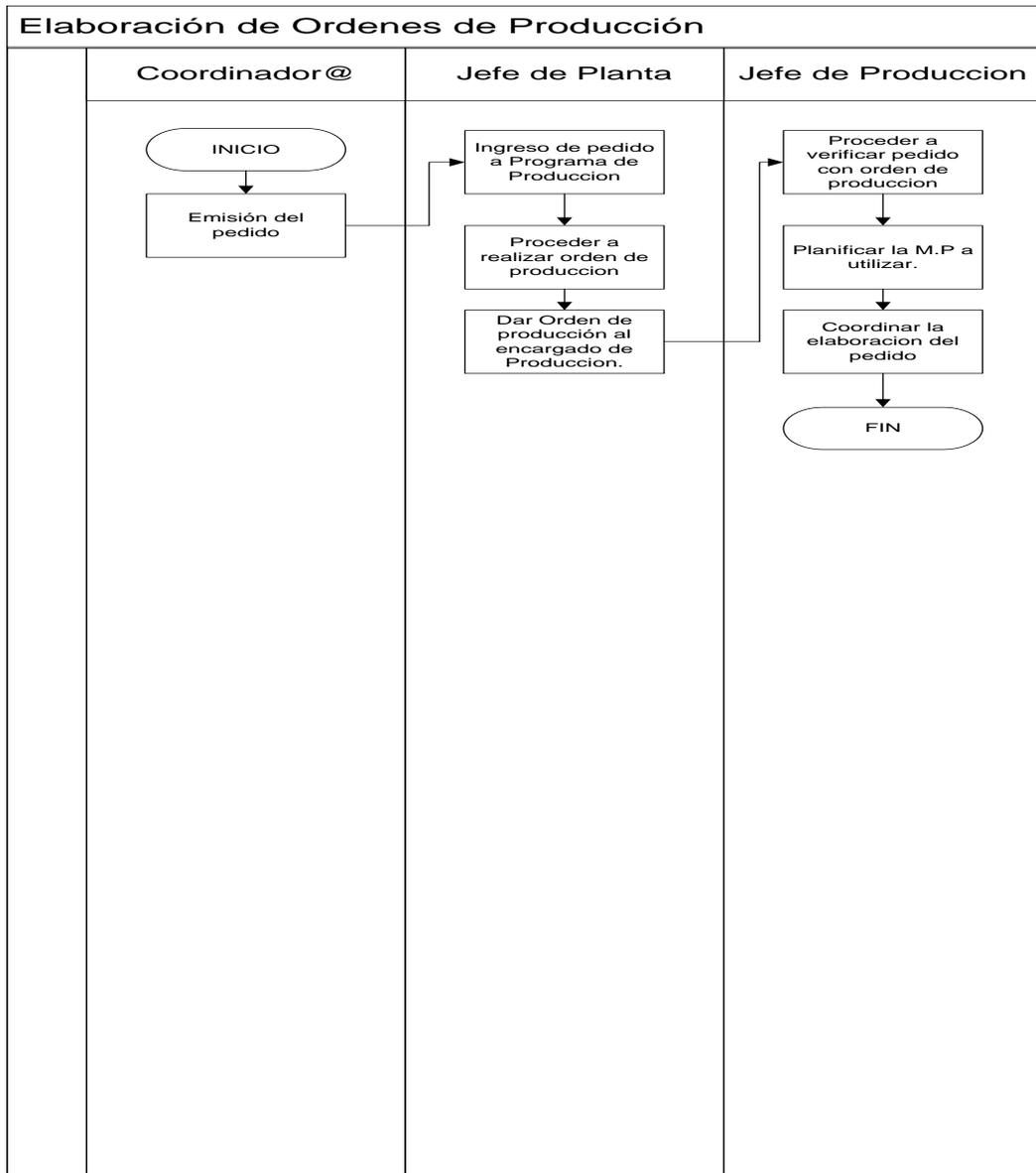
3.7 Control de Calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad(**3.2.10) ISO 9000:2005**

3.8 Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados(**3.2.14) ISO 9000:2005**

3.9 Ambiente de Trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo(**3.3.4) ISO 9000: 2005**

3.10 Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados(**3.4.1) ISO 9000:2005**

3.11 Producto: resultado de un proceso(**3.4.2) ISO 9000:2005**



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Emision de la orden	Coordinadora	
2	Ingreso de Pedido a Programa de Produccion	Responsable de Planta	
3	Realizacion de Ordenes de Produccion	Responsable de Produccion	
4	Verificacion de Orden Con pedido	Responsable de Planta	
5	Planificar la M.P a utilizar	Responsable de produccion	
6	Coordinar la producción de la orden	Responsable de produccion	

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos:

CÓDIGO: FT-ORDE PROD-DII-01



ORDEN DE PRODUCCION

Orden No

Fecha:

Solicitado Por:

Cliente

Producto

Cantidad

COSTOS DE PRODUCCION

MATERIALES DIRECTOS:	# LOTE	UN/MD.	CANTID.	V/UNITAR.	V/TOTAL	OBSERVACIONES
MATERIA PRIMA:						
					-	
					-	
					-	
					-	
					-	

TOTAL MATERIALES DIRECTOS					
PERSONAL	Hora de Inicio	Hora Finalizada	Tiempo Empleado	COSTO HORA/H	TOTAL
MANO DE OBRA DIRECTA:				-	
				-	
TOTAL MANO DE OBRA:				-	
COSTOS INDIR. DE PRODUCCION:	Hora de Inicio	Hora Finalizada	Tiempo Empleado	COSTO HORA/H	TOTAL
MANO DE OBRA INDIRECTA				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
TOTAL COSTOS INDIR. DE PRODUCCION:					
SUMAN COSTOS DE PRODUCCION:					
ELABORADO POR :	REVISADO POR:		APROBADO POR :		
JEFE DE PRODUCCION	JEFE DE PLANTA		JEFE DE PLANTA		

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

**PROCEDIMIENTO DE
Elaboracion de Producto.**

1. Objetivo

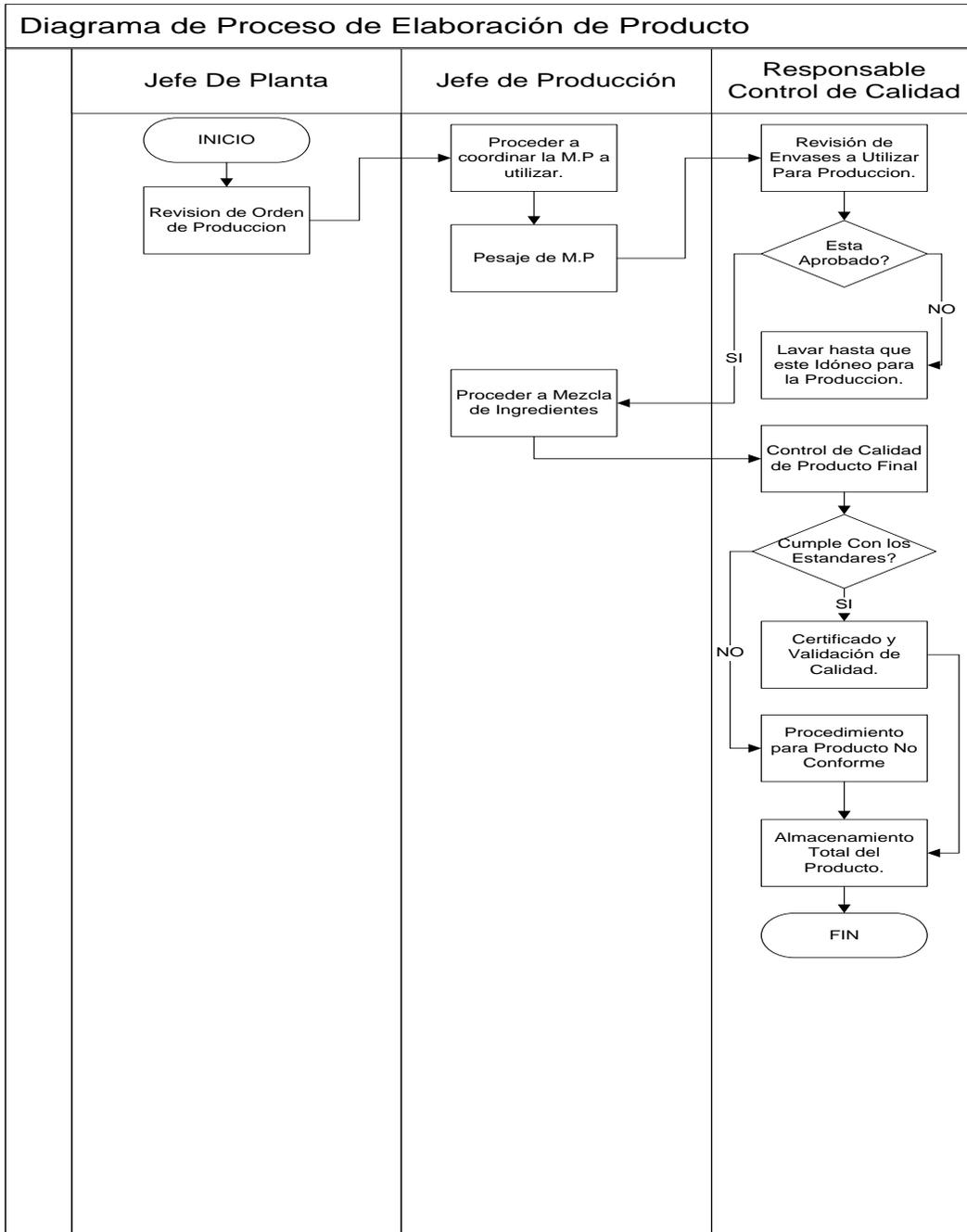
- 1) Cumplir al 100% con los procedimientos establecidos según fórmula y materiales para la elaboración de productos químicos en planta
- 2) Establecer Parámetros de medición y cumplirlos en conjunto con los 3 puestos críticos en lo que calidad se refiere: Jefe de Planta, Jefe de Producción, Responsable Control de Producción.
- 3) Controlar los indicadores de desempeños establecidos en el SGC(sistema de gestión de calidad)
- 4) Llevar estadísticas de la variabilidad del proceso.

2. Alcance

Desde la elaboración de la orden de producción hasta el producto final ya almacenado.

3. Definiciones

- 3.12 . Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan(**3.2.1) ISO 9000: 2005**
- 3.13 Control de Calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad(**3.2.10) ISO 9000:2005**
- 3.14 Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados(**3.2.14) ISO 9000:2005**
- 3.15 Ambiente de Trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo(**3.3.4) ISO 9000: 2005**
- 3.16 Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados(**3.4.1) ISO 9000:2005**
- 3.17 Producto:** resultado de un proceso(**3.4.2) ISO 9000:2005**



4. Descripción del Procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Revisión de orden de producción	Jefe de Planta	Cotejar la correcta cantidad de ingredientes según fórmula ya establecida.
2	Coordinar M.P a utilizar	Jefe de Producción	
3	Pesaje de M.P	Jefe de Producción	Pesar en la balanza electrónica con la correcta unidad de medida, verificar que este calibrada antes de pesar para evitar márgenes de errores
4	Revisión de Envases	Responsable Control de Calidad.	Revisar cualquier particularidad del envase, si es reusable procurar que no quede en su totalidad residuo del químico que lo contenía para evitar contaminación del producto a elaborar.
5	Elaborar Producto Según Procedimiento	Jefe de producción	En conjunto con los Ayudantes de Bodega.
6	Control de Calidad de Producto Final	Responsable Control de Calidad.	Verificar tanto atributos y Variables ya establecidos.
7	Certificación y Validación de Calidad	Responsable Control de Calidad.	Aprobado por control de calidad con firma y sello del encargado esto valida que el producto final cumple con los estándares establecidos.

5. Documentos de Referencia: ISO9001:2008

6. Anexos



CÓDIGO: FT-CONTROL PROCES-DII-01

CONTROL DE LA VARIACION DEL PROCESO

Encargado de Control de Calidad _____

Fecha _____

Producto _____

Lote _____

No. _____

No. De Muestras

Hora									
Auxiliar									
Características a Evaluar									
Densidad									
Ph									
% Concentracion									
Viscosidad									
% Variacion Densidad									
% Variacion ph									
% Variacion concentracion									

Causas de la Variación

Método									
Medio Ambiente									
Mano de Obra									
Máquina									
Materia Prima									
Materiales									

Observaciones

APROBADO CON-
TROL DE CALIDAD

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio



CARACTERIZACION DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008

Empresa	SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A		Codigo	CARACT-COMP-DII-01	
Proceso	COMPRAS		Responsable	JEFE DE COMPRAS	
Objetivos del Proceso	1. Verificar que las compras de materia prima cumplan con los estándares de calidad. 2. Cumplir con los tiempos de entrega de materia prima en planta para la elaboración de productos.		Alcance	Desde la entrega de los requerimientos de materia prima para su compra hasta la entrega de materia prima en planta.	
Proveedor	Entradas	Proceso	Controles Aplicados	Salida	Cliente
1. Comercializacion	1. Requerimientos de M.P	1. Planificacion de las Compras	1. Especificacion Tecnica de los productos en las ordenes de compra a proveedores.	1. Materia Prima a entregar a planta.	1. Planta de Manufactura de Quimicos de la Division Industrial.

2.1.3.3 Caracterizacion Procesos de Compras.

2. Compras	2. Proformas	2. Analisis de necesidades	2. Verificacion de existencias y programa de produccion	2. Requerimientos de M.P.	2. Planta de quimicos de la Division Industrial.
3. Compras	3. Proforma/ Cotizacion del Producto.	2.1Selección de Proveedores.	2.1 Lista de Materiales y Preciarios por	3. Cheque para compra de M.P	3. Finanzas.
4. Compras	4) Cheque	3. Solicitud de cheque a Finanzas	3. Verificacion de precio concuerde con	4) Comprobante de Pago.	4) Proveedor.
RECURSOS CRITICOS DEL PROCESO.		METAS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN EN ESTE PROCESO	
1. Disponibilidad de recursos financieros para comprar materia prima.		1. Reducir las no conformidades de las auditorias.		1. Formato de Evaluacion de Proveedores.	
2. Proveedores no tienen Stock de materia prima.		2. Ampliar la gama de proveedores y mantener relaciones mutuamente benéficas.		2. Formato de Orden de Compra.	
3. Proveedores Unicos.		3. Cumplir en un 100% el programa de Compras.		3. Lista de Preciarios por proveedores.	
4. Credito con proveedores no dan abasto a la demanda de M.P de los pedidos.		4. Reducir la devolución, Quejas o Reclamamos a Proveedores.		4. Formato de Gestion de Requerimientos de Insumos.	

**PROCEDIMIENTO :
COMPRA DE MATERIA
PRIMA**

1. Objetivo

- 1) Cumplir con las especificaciones técnicas de las materias primas demandadas por el departamento comercial.
- 2) Coordinar conjunto con el departamento de finanzas las compras de materia prima para evitar atrasos en la producción así como la entrega de los pedidos a los clientes.
- 3) Abastecer el inventario ABC cada vez que se de un punto de Re_ Orden para que no se agoten las existencias de materia prima críticas.

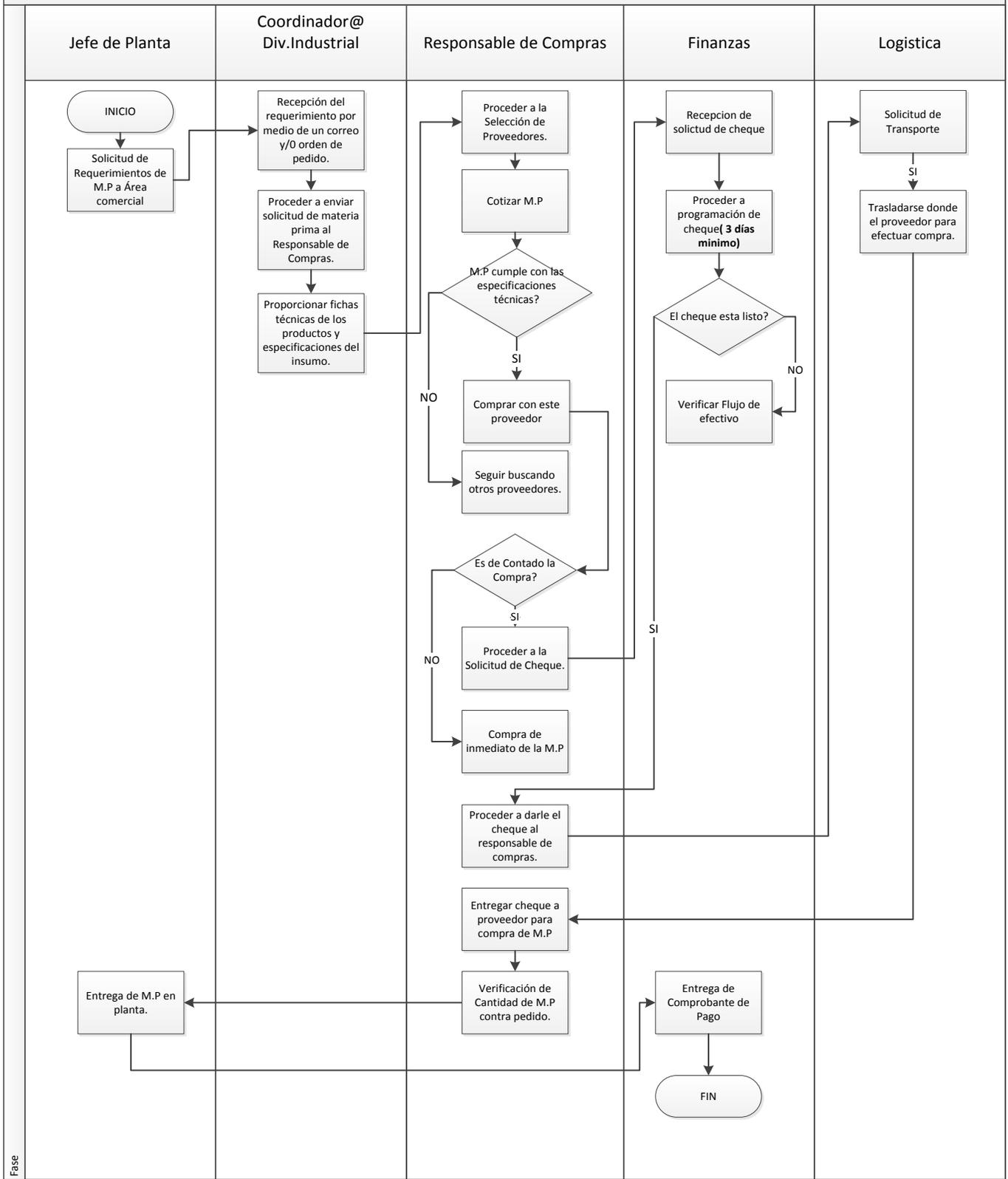
2. Alcance

Desde los requerimientos por el departamento comercial, la orden de compra elaborada por el responsable de compra hasta la adquisición del cheque para compra de materia prima y entregada a planta.

3. Definiciones

- a. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso(3.4.1) ISO 9000:2005
- b. **Producto:** Resultado de un proceso(3.4.2) ISO 9000:2005
- c. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados(3.4.1) ISO 9000:2005
- d. **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria(3.1.2) ISO 9000:2005
- e. **Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos(3.1.4) ISO 9000:2005

DIAGRAMA DE PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Solicitud de Requerimientos de materia prima	Jefe de planta	Este se hara por medio de un correo al coordinador de la división industrial, no es valido por via telefónica.
2	Proceder a enviar Requerimiento de planta al responsable de compras	Coordinador de la división industrial	Esta se enviara por un formato y/0 un correo al responsable de planta con las especificaciones técnicas de los productos o materiales a comprar con fecha de compra.
3	Proceder a la selección de proveedores	Responsable de compras	Este se validara aquel que cumple con las especificaciones dadas por el área comercial
4	Cotizar materia prima	Responsable de compras	Consistira en llamar a los proveedores.
5	Comprar materia prima(crédito)	Responsable de compras	Este es valido si con el proveedor tenemos una línea de crédito se procede de inmediato la compra.
6	Proceder a la solicitud de cheque	Responsable de compras	Esta se hara una vez recibida la factura
7	Proceder a programación de cheque para pago de proveedores	Finanzas	Una vez recepcionada la solicitud, finanzas hace su programación pero primero verifica flujo de efectivo y notifica a área comercial si hay déficit para proceder a recuperación de cartera.
8	Entregar cheque de materia prima a responsable de compras	Finanzas	Una vez elaborado el cheque por finanzas se entrega a compras.
9	Verificacion de cantidad de M.P a comprar contra pedido	Responsable de compras	Se traslada el encargado de compras donde el proveedor con el cheque en mano para compra M.P este verifica contra factura cantidad entregada con

Nº.	Actividad	Responsable	Comentarios
			el proveedor.
10	Entrega de M.P a planta	Responsable de compras	Una vez comprada se traslada a la planta para su entrega
11	Entrega de comprobante de pago y/0 factura a finanzas	Responsable de compras	Lleva el comprobante a finanzas para su rendición de cuentas

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001 Versión 2008 numeral 8.3 Control de Producto no conforme

6. Anexos:



CÓDIGO: FT-ORDE COM-DII-01

ORDEN DE COMPRA

Proveedor _____

Orden de Compra No. _____

No. Ruc _____

Fecha de Entrega _____

No.	Articulo	Cantidad	Precio Unitario	Total

Elaborado por

Autorizado Por

Recibido por

6. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE PROVEEDORES.

1. Objetivo

Asegurar eficacia en la gestión de la selección, evaluación y re-evaluación de Proveedores que suministran bienes y/o servicios de acuerdo a los requisitos que “SERLISA” especifica a éstos. Este procedimiento aplica para todo proveedor categorizado como “Crítico”.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con los criterios para seleccionar y evaluar a los Proveedores y concluye con acciones específicas que se originan de la evaluación y re-evaluación de estos suministrantes de bienes y servicios.

3. Definiciones

Evaluador: Persona(s) que desempeña(n) la(s) tarea(s) referentes al procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.

Comprador: Es el que realiza o aprueba cualquier adquisición de bienes y servicios.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Proveedor Único: Persona u organización que es único en su giro o tiene carta de exclusividad de una empresa matriz.

Proveedor Potencial: Persona u organización que puede ser sujeto a convertirse en proveedor de la empresa.

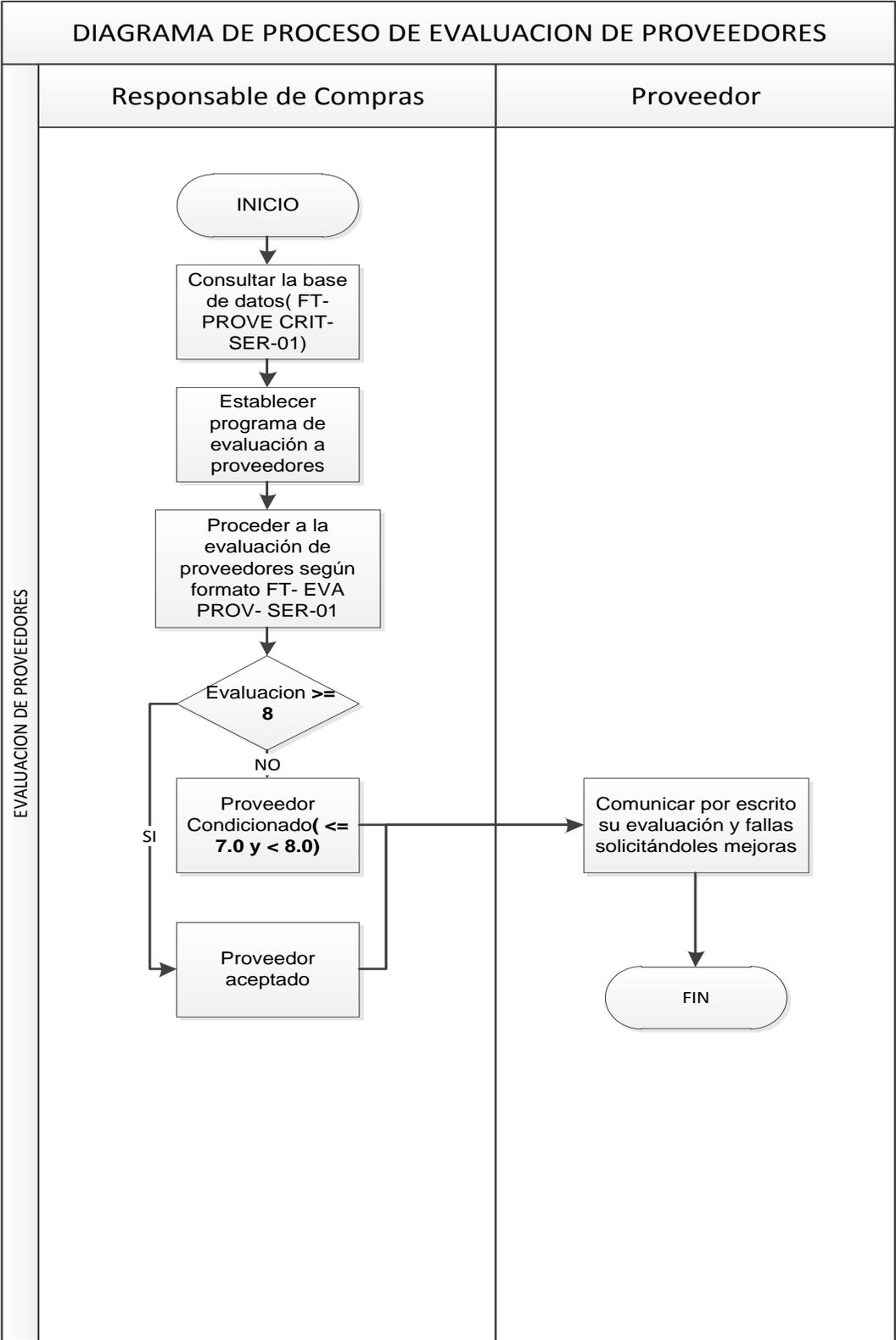
Proveedor Crítico: Es aquel que representa un mayor impacto, tanto en la relevancia en el cumplimiento de las funciones sustantivas de la empresa, como en montos de compras en relación a la erogación global de las adquisiciones.

Proveedor Condicionado: Es aquel proveedor que al ser evaluado obtiene una calificación: Mayor o igual que 5 y menor o igual que 6.

Proveedor Aceptado: Es aquel proveedor que al ser evaluado obtiene una calificación: Mayor que 6.

Proveedor No Aceptado: Es aquel proveedor que al ser evaluado obtiene una calificación: Menor que 5.

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio.



4.Descripción del Procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
EVALUACION DE PROVEEDORES			
1	Consultar la base de datos(FT-PROVE CRIT-DII-01) de proveedores aprobados y que se consideraran como <u>críticos</u> .	Representante de la Direccion, Responsables de procesos.	Esta matriz se estará retroalimentando cada vez que se evalúen a los proveedores y se consideren como críticos.
2	Establecer el programa de evaluación de proveedores	Representante de la Direccion	Esta evaluacion se hara de manera trimestral.
3	Cumplir con el programa de evaluación de proveedores según fecha establecida.	Responsables de procesos(Compras, Comercializacion, Planta)	En este se le avisara al proveedor el dia de la evaluación mediante un correo y/0 via telefónica.
4	Proceder a la evaluación del proveedor según formato FT-EVA PROV-DII-01	Responsables de procesos(Compras, Comercializacion, Planta).	Se cumplirá conforme parámetros ya establecidos en este formato.
5	Al final de cada período (cada 6 meses), se promedian los resultados de entregas por proveedor y se asigna una clasificación de acuerdo a los siguientes criterios: CALIFICACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • >= 8.0: Aceptado • >= 7.0 y < 8.0: Condicionado • < 7.0: No Aceptado 	Responsables de procesos(Compras, Comercializacion, Planta)	La calificación se verificará en la Herramienta FT-EVA PROV-DII-01 .

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
6	<p>Si el proveedor resulta con calificación de No Aceptado y su producto o servicio afecta el resultado final de los productos que se fabrican, se deberá solicitar al Proveedor corregir sus fallas, para ello se le enviará por escrito las deficiencias u observaciones que se hayan detectado durante el período de evaluación. Si el proveedor con calificación No Aceptado no mejora su rendimiento, se tomará la decisión de optar por otras alternativas.</p> <p>Proveedor Condicionado: Se le comunicará por escrito su evaluación y fallas, solicitándole mejoras.</p>	Responsable de Procesos(Compras, Comercialización, Planta)	En estas circunstancias se le estará evaluando con un control más estricto.
8	A los proveedores únicos se les aplican los criterios de evaluación y reevaluación, sin embargo son únicamente con fines de monitoreo, ya que en algunos casos no es posible contar con otras alternativas para que nos provean el producto o servicio.		

5. Documentos de Referencia: ISO9000:2008

6. Anexos: ver anexo No. 13. Evaluación de Proveedores.

2.1.3.4 Caracterización Proceso de Distribución

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008						
Empresa	SERVICIOS DE LIMPIEZA S.A	Código	CARACT-DIST-DII-01			
Proceso	DISTRIBUCION	Responsable	JEFE DE TRANSPORTE			
Objetivos del Proceso	1. Verificar los tiempos de distribución y entrega al cliente. 2. Comprobar la entrega completa del pedido al cliente. 3. Evitar las mermas de productos durante la entrega. 4. Coordinar la logística necesaria para la distribución y compra de productos, Materias primas asegurando la entrega de los productos y recepción de M.P a planta bajo condiciones seguras que permitan cumplir las necesidades requeridas por los clientes.	Alcance	Desde la carga o Recepción del producto hasta la entrega al cliente.			
		ISO 9001				
Proveedor	Entradas	Actividades realizadas	Controles Aplicados	Salida	Cliente	
1. Comercialización	1. Solicitud de Transporte	1. Programación de distribución de entrega de los productos a clientes.	1. Kilometraje y Consumo de combustible,	1. Programa de Ruteo.	1. Distribución	

2) Produccion	2) Salida de Producto de Planta	2) Carga de los pedidos en planta.	2) Verificacion de la lista de productos por cliente.	2) Producto o Remision de Salida.	2) Distribucion.
3) Comercializacion.	3) Factura del Pedido.	3) Entrega del Pedido	3) Verificacion de Recibido o Factura	3) Productos y Facturas	3) Cliente
RECURSOS CRITICOS DEL PROCESO.		METAS.		REGISTROS QUE SE CONTROLAN EN ESTE PROCESO.	
1. Combustible.		2. Cumplir en un 100% el programa de entrega de los productos.		1. Formato de Control de Reporte de Viajes.	
2. Capacidad de Carga de los Vehiculos.				2. Formato de Orden de Pedido.	
				3. Formato de Orden de Salida de Producto.	
DOCUMENTOS APLICADOS					
1. Bitacorras de Rutas.			Elaborado Por:		Brian Rolando Cerros Gestor del SGC ISO:9001

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACION DE ENTREGA DE PEDIDOS.

1. Objetivo

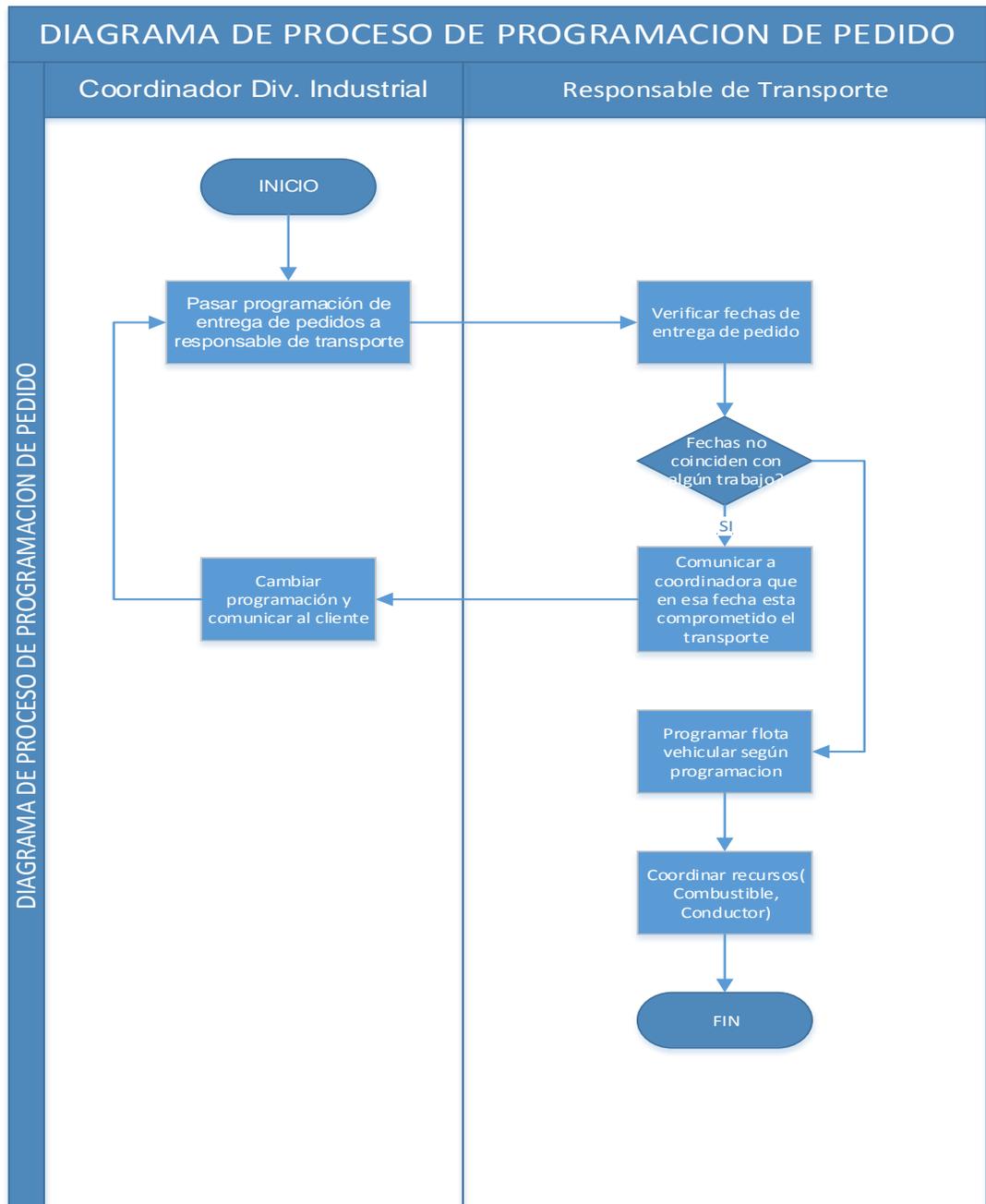
Asegurar el medio de transporte para entregar los pedidos según programación establecida por el departamento de la división industrial y transporte

1. Alcance

Desde los requerimientos de entrega de pedido a los clientes proporcionados por la división industrial hasta la programación por parte de transporte para la entrega del mismo

2. Definiciones

- a. **Requisito:** necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria **(3.1.2) ISO 9000: 2005.**
- b. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos(**3.1.1) ISO 9000: 2005**
- c. **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso(**3.4.1) ISO 9000: 2005**
- d. **Características:** rasgo diferenciador que puede ser inherente o asignado, cualitativo o cuantitativo (**3.5.1) ISO 9000: 2005**
- e. **Proceso:** Conjunto de elemento de entrada y salida con un fin establecido



3. Descripción del Procedimiento

No	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Pasar programación de pedidos a responsable de transporte	Coordinador Div. Industrial	El coordinador pasa programación de entrega de los pedidos del mes, Esto con el objetivo que se programe el responsable de transporte para la entrega de los mismos.
2	Verificar fecha de entrega de los pedidos	Responsable de Transporte	Este verifica las fechas de entrega para ver la disponibilidad de la flota vehicular para esa fecha en caso de haber imprevistos comunica al coordinador para que no programe en esa fecha
3	Programar flota vehicular según programación	Responsable de Transporte	Se programa según fecha estipulada y aprobada la flota vehicular
4	Coordinar recursos(Combustible, Conductor)	Responsable de Transporte	Se pide combustible según kilometraje y se asignar un conductor a cargo de la entrega

5. Documentos de Referencia: ISO9001:2008

6. Anexos:

	CÓDIGO: FT- PROC ENTRE PEDI-DISTR-01	
FORMATO DE SOLICITUD DE TRANSPORTE		
Fecha	Hora de Salida	Vehiculo
_____	_____	_____
Nombre del Conductor	_____	
Para dirigirse a:	_____	
En misión de:	_____	
_____		_____
Solicitado por		Autorizado por



CÓDIGO: FT-PROG ENTRE
PEDI- DISTR-02

BITACORA CONTROL DE KILOMETRAJE

Fecha	Hora Salida	Hora Entrada	Vehiculo	Nº Placa	Nombre del Conductor	Km Inicial	km Final	Destino/Departamento

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

**PROCEDIMIENTO:
CARGA DEL PEDIDO**

1. Objetivo

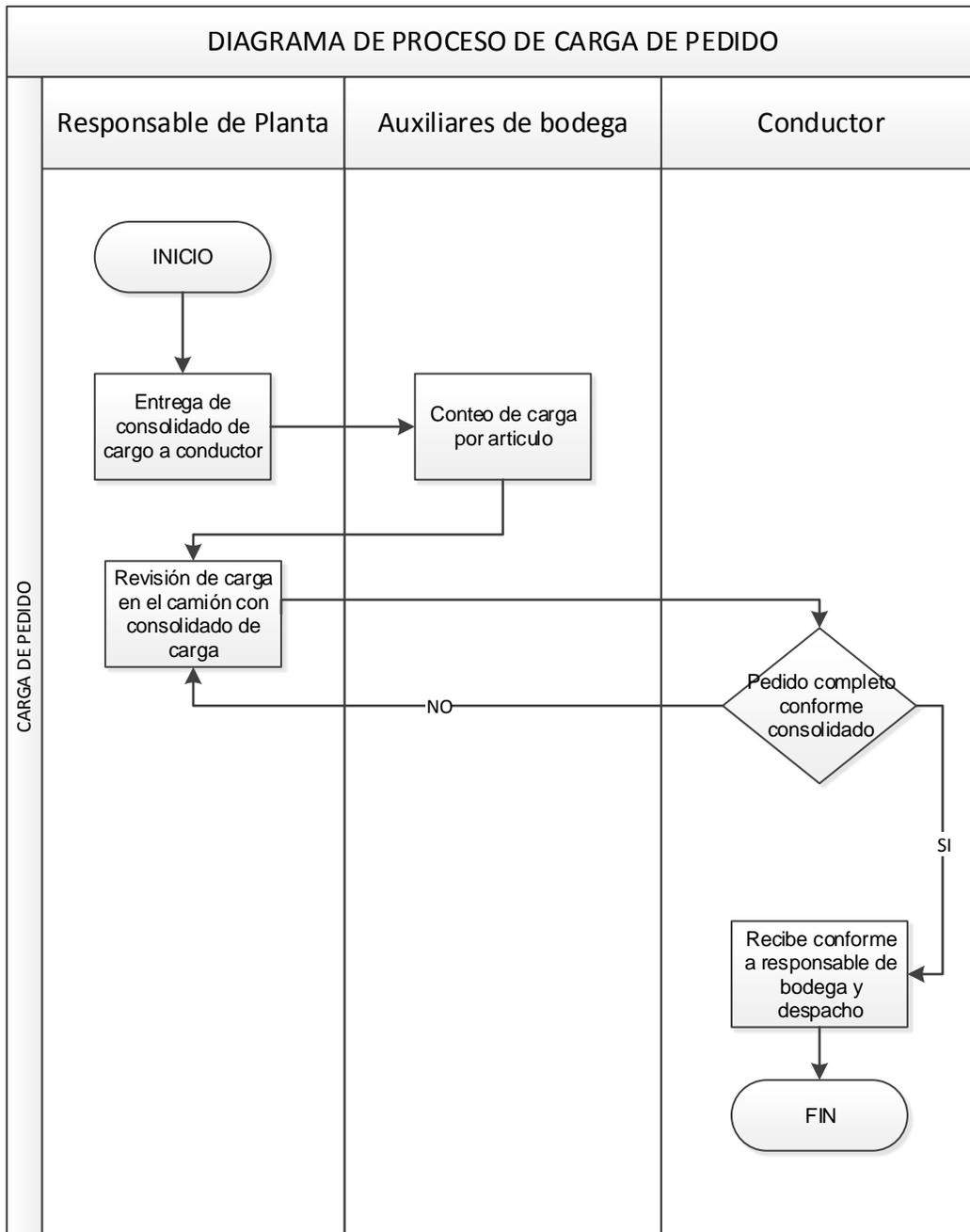
- 1) Verificar la correcta carga de los pedidos en el camion.

2. Alcance

Desde la proporción del consolidado de carga del camión hasta los pedidos montados en este.

3. Definiciones

- 7.1. **Requisito:** necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria (3.1.2) ISO 9000: 2005.
- 7.2. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos(3.1.1) ISO 9000: 2005
- 7.3. **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (3.4.1) ISO 9000: 2005
- 7.4. **Características:** rasgo diferenciador que puede ser inherente o asignado, cualitativo o cuantitativo (3.5.1) ISO 9000: 2005
- 7.5. **Conformidad:** cumplimiento de un requisito (3.6.1) ISO 9000: 2005
- 7.6. **No conformidad:** incumplimiento de un requisito (3.6.2) ISO 9000: 2005.



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades de este Procedimiento.

Nº	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Entrega de consolidado de carga a conductor	Responsable de bodega y despacho	Impresa la requisita de consolidado de cargo se le entrega al conductor del camión para que reciba conforme
2	Conteo de carga por articulo	Auxiliares de bodega	El responsable de bodega va suministrando los datos de la carga por articulo en conjunto con los auxiliares de bodega para que no se quede ningún articulo por fuera
3	Revisión de carga en el camión con consolidado de carga	Responsable de bodega y despacho	Una vez hecho el conteo de la carga por los auxiliares de bodega, se revisa haciendo un conteo final
4	Recibe conforme a responsable de bodega y despacho	Conductor	Ya cotejado mediante un conteo final por el encargado de bodega este le entrega la carga al conductor donde recibi conforme la carga del camion

5. Documentos De Referencia:

ISO 9000 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad

6. Anexos:

1) Requisa de consolidado de cargo

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objeto analizar, identificar y eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su repetición, controlando su aplicación y registrando los cambios necesarios.

2. Alcance³

Comienza con la identificación de las no conformidades actuales y concluye con la medición de la eficacia de las acciones tomadas para resolverlas.

Este procedimiento debe ponerse en marcha en actividades como:

- Tablero de Indicadores
- Auditorías Internas y Externas de calidad.
- Productos No Conformes.
- Quejas y Reclamaciones.
- Evaluaciones a los Proveedores y Subcontratistas.
- Registro de las No Conformidades detectadas por el propio personal y el cliente.
- Revisión por la Dirección del SGC.
- Cualquier otro medio que se juzgue oportuno.

Es responsabilidad de cada responsable de Proceso y a través de la Estructura de Calidad llevar el control de las acciones correctivas y darles seguimiento hasta su cierre.

³ **Punto 8.5.2 Accion Correctiva inciso a), b), c), d) e), f):** Se refiere a establecer un procedimiento de acción correctiva para determinar las causas de las no conformidades

Punto 8.5.3 Accion Preventiva inciso a), b) c), d), e): Se refiere a establecer un procedimiento de acción preventiva para determinar las causas de las no conformidades

3. Definiciones

3.1 Conformidad: Cumplimiento de un requisito

3.2 No conformidad: Incumplimiento de un requisito

3.3 Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Notas:

- (1) La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término “defecto” debería utilizarse con extrema precaución.
- (2) El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

3.4 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Notas:

- (1) Puede haber más de una causa para una no conformidad
- (2) La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda
- (3) Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

3.5 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Notas:

- (1) Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva
- (2) Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

3.6 Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Nota.

Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

3.7 Reclassificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

3.8 Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Notas:

(1) La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

(2) Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme

3.9 Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Ejemplos: Reciclaje, destrucción

Nota. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

3.10 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota:

Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

3.11 Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

Nota:

Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para uso específico.

3.12 Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

3.13 Nivel de Severidad del Problema:

Nivel 1: Problema Operativo (procedimientos, operaciones, cambios de forma, entre otros)

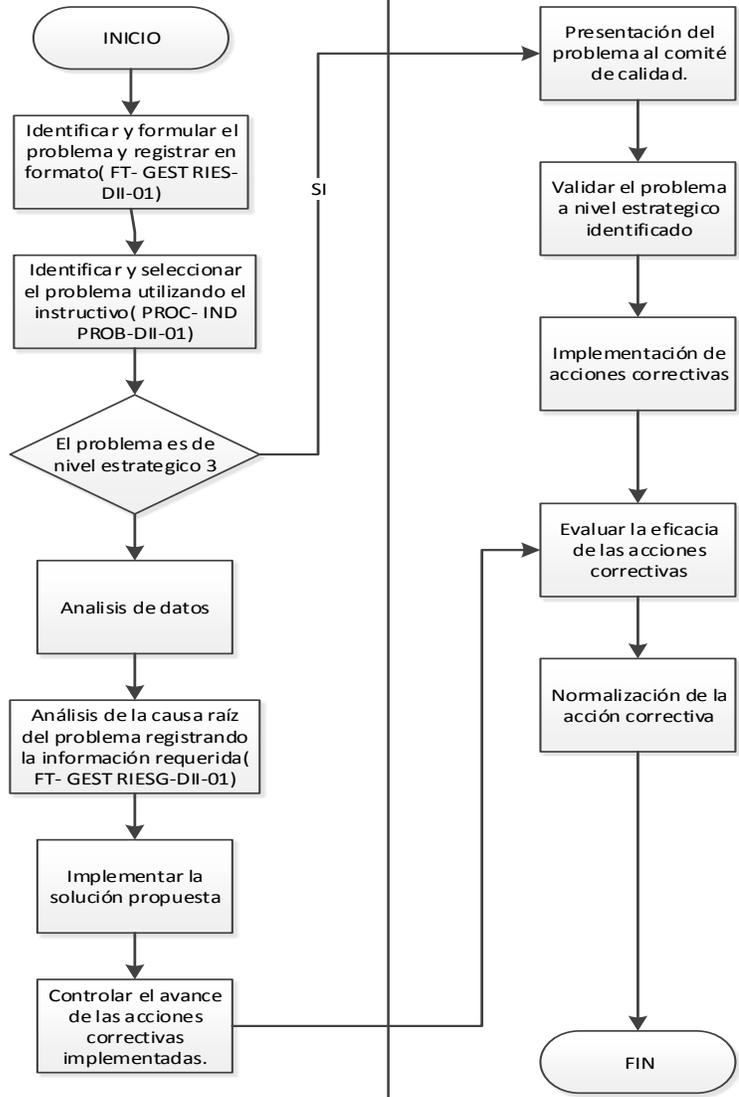
Nivel 2: Problema Táctico o de Proceso (variables de proceso, personal, infraestructura, tecnología, entre otros).

Nivel 3: Problema Estratégico (relacionados al cliente, leyes, económicos, imagen empresarial, de posición de mercado, entre otros).

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Jefe de Planta/ Control de calida

Representante de la direccion



Fase

4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades del procedimiento de Acciones Correctivas:

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
1	Percibir, explorar y formular el problema, registrando la información requerida en el apartado "Percepción y Exploración del Problema", según formato "Gestión de las Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP)" código CÓDIGO: FT- GEST RIES- DII-01	Responsable Control de Calidad/ Jefe de Planta	Utilizar las herramientas sugeridas para esta actividad, según anexo "Guía de herramientas para Acciones Correctivas/Preventivas".
2	Identificar y seleccionar el problema, utilizando el instructivo "Guía para la Identificación de Problemas" y completando el formato PROC- IND PROB- DII-01	Responsables de Procesos.	Si el nivel del problema identificado es de nivel estratégico (3), deberá presentarse al Comité de la Calidad. Si es de nivel 2 ó 1, continuar con el paso 5 de este procedimiento.
3	Presentación del problema de nivel estratégico al Comité de la Calidad.	Responsable de la Dirección.	Para esta actividad se podrá hacer una presentación en Power Point o un documento que respalde la propuesta.
4	Validar el problema de nivel estratégico identificado, aprobándolo para su implementación de	Comité de la Calidad.	La delegación del problema puede comprender la conformación de Equipos de Trabajo para

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
	acciones correctivas, a través de la delegación del problema.		la implementación y solución del problema planteado.
5	Análisis de datos (efecto del problema)	Jefe de Planta	Utilizar las herramientas sugeridas para esta actividad, según anexo "Guía de herramientas para Acciones Correctivas/Preventivas".
6	Análisis de la causa raíz del problema, registrando la información requerida en el apartado "Implementación de las Acciones Correctivas", según formato : FT-GEST RIESG-DII-01	Jefe de Planta/ Equipo de trabajo	Utilizar las herramientas sugeridas para esta actividad, según anexo "Guía de herramientas para Acciones Correctivas/Preventivas".
7	Implementar la Solución(es) Propuesta(s).	<p>Dependiendo de la naturaleza de la solución, la implementación podrá ser dirigida por cualquiera de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Procesos y personal a cargo. • Equipo de Trabajo. • Área designada. 	<p>Utilizar las herramientas sugeridas para esta actividad, según anexo "Guía de herramientas para Acciones Correctivas/Preventivas".</p> <p>Si el problema a implementar es de nivel 3 ó 2 y requiere una autorización por la Alta Dirección, se deberá evaluar efectuar una presentación al Comité de la Calidad para su autorización previo a la implementación.</p>

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
8	Controlar el avance de las acciones correctivas implementadas, registrando la información requerida en el apartado "Control de Avance de las Acciones Correctivas", según formato	<p>Dependiendo de la naturaleza de la solución, la implementación podrá ser dirigida por cualquiera de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Procesos y personal a cargo. • Equipo de Trabajo. • Área designada. 	
9	Evaluar la eficacia de las acciones correctivas, registrando la información requerida en el apartado "Control de la Eficacia de las Acciones Correctivas",	<p>Responsables de Procesos.</p> <p>Representante de la Dirección (RD)</p>	
10	Normalización de la acción correctiva.	<p>Dependiendo de la naturaleza de la solución, la implementación podrá ser dirigida por cualquiera de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Procesos y personal a cargo. • Representante de la Dirección (RD). • Área designada. 	<p>Se podrá utilizar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental y Regulaciones Legales / Técnicas (Fase I). • Control de la Variación del Proceso (Fase II). • Plan de Formación u otras actividades (Fase III).

6. Documentos de Referencia:

ISO 9000:2005 Vocabulario utilizado en los sistemas de gestión de la calidad.

ISO 9001 Versión 2008 numerales:

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

8. Anexos:

- Base de Datos Gestión de las Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP) - **Ver anexo No.11**

**PROCEDIMIENTO DE
AUDITORÍA
INTERNA DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1 .Objetivo

Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de “SERLISA” es conforme con los planes y procedimientos establecidos, en donde se refleje el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y que el Sistema de Gestión de la Calidad sea eficaz para satisfacer los requisitos y objetivos relacionados con la calidad.

2. Alcance⁴

Este procedimiento es aplicable para realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de “SERLISA”, identificando los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y las competencias necesarias de los miembros del equipo auditor.

3. Definiciones

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

3.5 Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

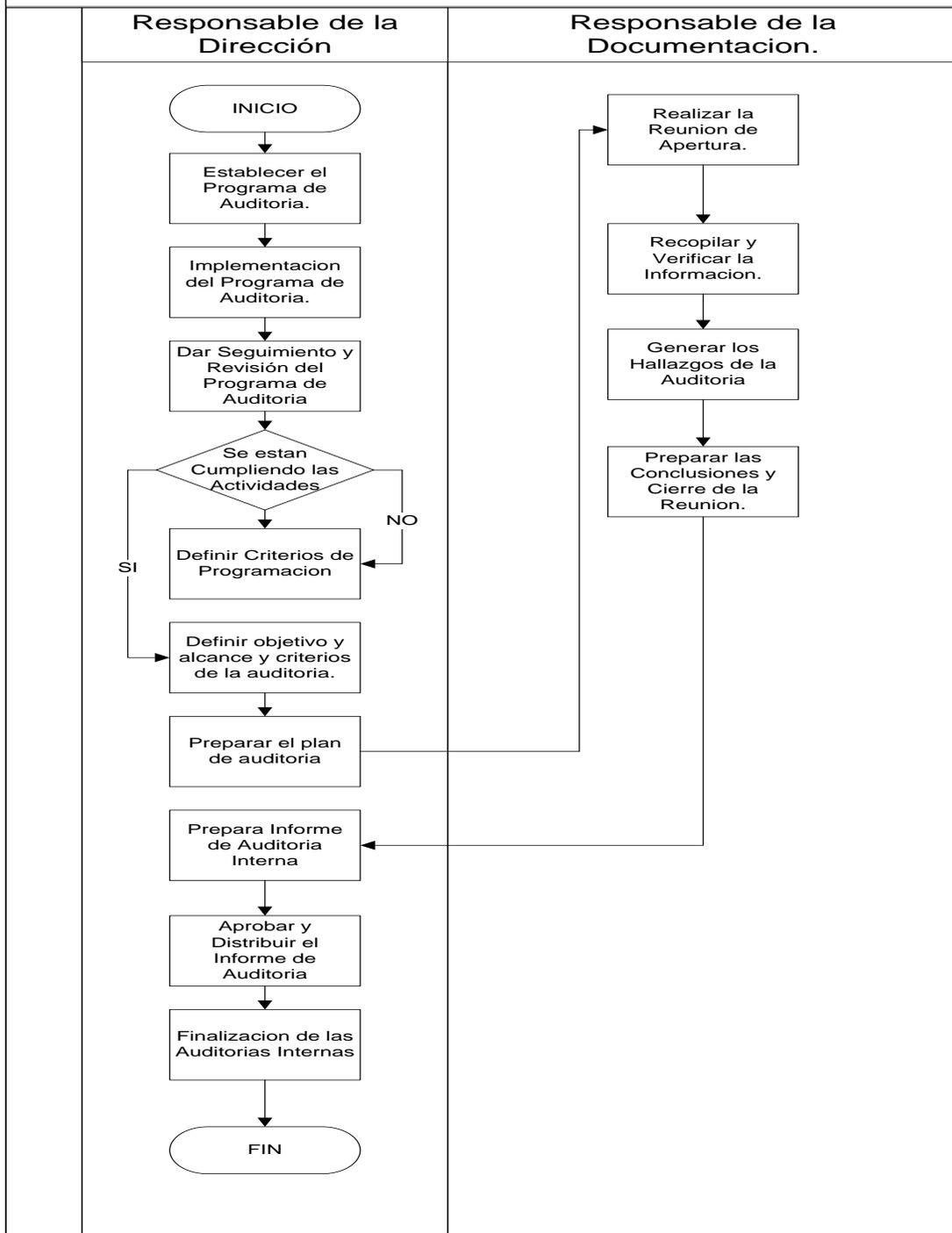
3.6 Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

3.18 Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría.

^{4 4} 8.2.2 Auditoria Interna inciso a) y b): Se refiere a la planificación de un programa de auditoria interna para monitorear el sistema de gestión de calidad.

- 3.19 Conclusiones de Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 3.20 Cliente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- 3.21 Auditado:** Organización que es auditada.
- 3.22 Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 3.23 Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 3.24 Experto Técnico:** Persona que aporte conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- 3.25 Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 3.26 Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 3.27 Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- 3.28 Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.



4. Descripción del Procedimiento

A continuación se detallan la descripción de actividades del procedimiento de Auditoría Interna del SGC:

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
Establecimiento del Programa de Auditoría			
1	Establecer el programa de auditoría	Responsable de la Dirección	Este programa debe de contener el objetivo, responsables, recursos y procedimientos.
2	Implementación del programa de auditoría	Responsable de la Dirección	Se debe de elaborar el calendario de las auditorías, la evaluación de los auditores, selección de los equipos auditores, conducción de las actividades de auditoría y conservación de los registros.
3	Dar seguimiento y revisión del programa de auditoría	Responsable de la Dirección	Se debe de identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Inicio de la Auditoría			
4	Designar al líder del equipo auditor	Responsable de la Dirección	
5	Definir el objetivo, alcance, y criterios de auditoría.	Responsable de la Dirección	
6	Determinar la viabilidad de la auditoría	Responsable de la Dirección	
7	Seleccionar el equipo de auditoría	Responsable de la Dirección	

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
Revisión de la documentación			
8	Revisar los documentos pertinentes al SGC.	Responsable de la Dirección	Se debe incluir los registros, y su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.
Preparación de la actividades de auditoría in Situ			
9	Preparar el plan de auditoría	Responsable de la Dirección	
10	Asignar tareas al equipo auditor	Responsable de la Dirección	
11	Preparar los documentos de trabajo.	Responsable de la Dirección	
Realización de las actividades de auditoría in Situ			
12	Realizar la reunión de apertura	Auxiliar Administrativo	Se debe de tener una comunicación durante la auditoría, y determinar las responsabilidades de los guías y observadores
13	Recopilar y verificar la información.	Auxiliar Administrativo	
14	Generar los hallazgos de la auditoría.	Auxiliar Administrativo	
15	Preparar las conclusiones de la auditoría	Auxiliar Administrativo	
16	Realizar la reunión de cierre.	Auxiliar Administrativo	
Preparación, aprobación y distribución del Informe de Auditoría			
17	Preparar el informe de Calidad	Responsable de la Dirección	

No.	Actividad	Responsable	Comentarios
18	Aprobar y distribuir el informe de auditoría interna de calidad	Responsable de la Direccion	
19	Finalización de las auditorías internas de calidad	Responsable de la Direccion	
Realizar actividades de seguimiento de la auditoría.			
20	Realizar el seguimiento de las actividades planteadas	Responsable de la Direccion	
21	Verificar si las actividades se están cumpliendo.	Responsable de la Direccion	

5. Documentos De Referencia:ISO19011:2002

6. Anexos: FT- GEST AUD- DII01(Criterios del programa de auditorias) **Ver anexo No.12**

FT-GEST AUD-DII-02(Definicion del programa de auditoria) **Ver anexo No.13**

FT-GEST AUD-DII-03(Programa Anual de auditoria) **Ver anexo No.14**

7. Control de Cambios

No de Revisión	Fecha del Cambio	Motivo del Cambio

Fase III: Manual de Calidad

Se desarrollo un manual de calidad el cual mostrara el sistema de gestión de calidad ISO:9001:2008 esta será una biblia en términos de calidad para que todos los colaboradores de la planta lo conozca y lo que este escrito ahí se cumpla tanto los requisitos como los indicadores establecidos para el buen funcionamiento de los procesos en el cual va plasmado lo siguiente

1. **Estrategias:** Se definio las politicas, objetivos y lineamientos para mejorar la calidad de los productos y satisfacción de los clientes. Estas políticas y objetivos fueron alineados a los resultados que la dirección se propusieron a obtener.
2. **Procesos:** Se determino, analizo e implemento los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto, y a su vez, que estuvieran alineados al logro de los objetivos planteados. También se definio las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Se definieron los recursos(Financieros, Materiales, Humanos) para apoyar las actividades de calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definio y establecio una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Se definio los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos.

MANUAL DE CALIDAD



INTRODUCCION

Grupo Serlisa es una compañía nicaragüense con presencia centroamericana dedicada a servicios de tercerización, en la actualidad contamos con mas de 1,200 colaboradores. El grupo esta compuesto por las siguientes empresas:

- Serlisa: Compañía líder en servicios de conserjería y limpieza, con presencia a nivel nacional. Brindamos servicio a las más prestigiosas empresas en el área institucional y atendemos a todo el sistema financiero nacional. Somos especialistas en trabajos de limpieza profunda en todo tipo de ambientes y superficies.
- Duqçisa Call Center: Compañía especializada en servicios de contact center, con más de 8 años de experiencia, contamos con muchos años de experiencia en televentas, telecobranza, encuestas telefónicas, soporte técnico, entre otros.
- Dislisa: Importadora y distribuidora de maquinaria, equipos y productos especializados de limpieza, representante de las más prestigiosas marcas.
- Talento Humano: Especialista en reclutamiento y contratación de personal, con procesos de selección que garantizan confiabilidad en el recurso humano.

División Industrial

Este proyecto inició el 1 julio del año 2013, con el fin de establecerse en el mercado de la limpieza a nivel industrial e incursionar en este nuevo nicho de mercado, para satisfacer la necesidades de los clientes actuales se vio la oportunidad de comenzar operaciones con una planta de químicos la cual es sujeta en este proceso de certificación ISO 9001: 2008.

Nuestros servicios

Nos especializamos en diseño, implementación y supervisión de POES de plantas alimenticias, Tercerización en limpieza y sanitización de industrias, Automatización de sistemas de dosificación de productos.

Venta de productos para la limpieza y sanitización de industrias alimenticias, lavanderías y tratamiento de agua de calderas y torres de condensación.

Tecnología con lo que contamos.

➤ Equipos para Control Microbiológico.

Contamos con un sistema de bioluminiscencia el cual nos permite saber la cantidad de agentes patógenos que hay en el ambiente en cuestión de minutos o cualquier material orgánico que se encuentre en superficies por medio de un Hisopado una vez que la superficie este sanitizada comprobando así mejores resultados microbiológicos.

➤ Espumadoras Moviles

Este método dosifica automáticamente la aplicación de nuestros productos y garantiza mejorar los resultados en el uso de los productos químicos y reducción en consumo de agua.

➤ Video Endoscopia industrial

Esta tecnología nos permite poder evaluar la parte interna de tuberías y equipos sin necesidad de tener que abrirlos, esto aplica a Calderas, tuberías en general, maquinaria cerrada de envasado, etc.

Nuestros clientes:



PLAN ESTRATEGICO DE LA CALIDAD

Misión

Producir y Comercializar Productos químicos de Limpieza de la más alta calidad y rentabilidad creando un alto valor para los clientes y proveedores y accionistas, comprometidos con el medio ambiente basados en la experiencia y la utilización de la tecnología adecuada.

Visión

Ser el mayor proveedor de productos químicos y servicios de tercerización en el ámbito de limpieza y sanitización de plantas industriales e instituciones para proveer a nuestros clientes alternativas de soluciones económicas para satisfacer sus necesidades y exigencias de normas internacionales.

Valor	Significado en la empresa
Responsabilidad	Entregamos nuestro mejor esfuerzo en el logro de los objetivos de la compañía a través del compromiso y lealtad en nuestras relaciones con los compañeros, clientes y proveedores.
Integridad	Actuamos conforme a altos valores morales que brindan seguridad y confianza a nuestros clientes, proveedores y la sociedad.
Respeto	Reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos de la compañía
Innovación	Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

POLITICA DE CALIDAD

En la Division Industrial del Grupo Serlisa, tenemos el compromiso de satisfacer los requisitos y necesidades de nuestros clientes, mediante el mejoramiento continuo y eficacia del sistema de gestión de calidad.

La gestión de calidad se basa en objetivos que están fundamentados bajo 3 enfoques: 1) Clientes, 2) Procesos, 3) Aprendizaje y Crecimiento.

Clientes:

- 1) Posicionar a nuestras marcas dentro del segmento líder del mercado.
- 2) Crear asociaciones con los mejores proveedores y clientes del mercado, para proporcionar valor agregado los servicios y productos que comercializamos
- 3) Desarrollar una asistencia técnica competente y reconocida por los clientes y usuarios.

Procesos

- 1) Incorporar permanentemente nuevas tecnologías en los procesos productivos.
- 2) Respetar el medioambiente a través de un desarrollo sostenible en todas las etapas involucradas en proceso productivo.
- 3) Implementar el uso de herramientas estadísticas, para mejorar la confiabilidad de los procesos.

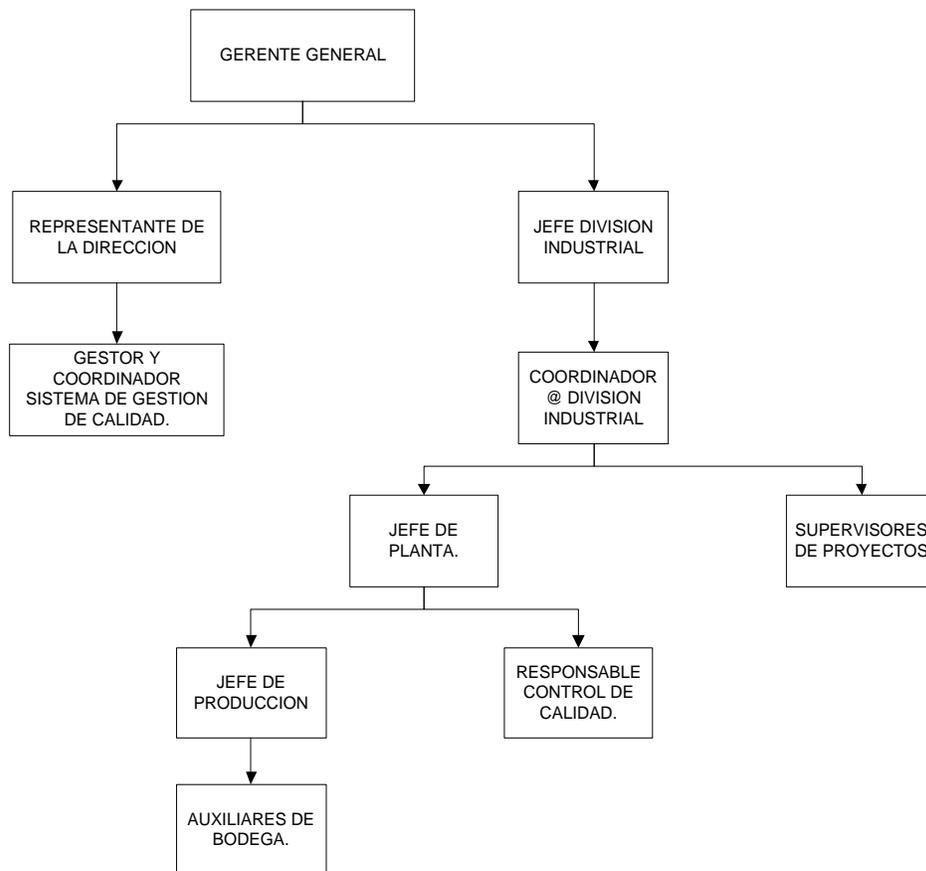
Aprendizaje

- 1) Desarrollar y Capacitar a nuestro personal en todas las áreas, potenciando los valores de profesionalismo, calidad y servicio.
- 2) La Empresa se ocupará de la formación continua del personal a fin de potenciar sus habilidades y la concientización en el logro de los objetivos, en un marco de motivación y respeto por su gente.
- 3) En el desarrollo de estos objetivos de calidad y de metas de superación, la Dirección compromete sus esfuerzos y los recursos necesarios para alcanzarlos. Esta política será difundida y aplicada en todos los niveles de la organización.

ESTRUCTURA DE LA CALIDAD

ESTRUCTURA DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO:9001:

ESTRUCTURA DE LA CALIDAD



ESTRUCTURA	FUNCION DENTRO DEL SGC
<p>Coordinador Division Industrial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar la logística de distribución y entrega de los productos. ➤ Mantener la comunicación con cliente. ➤ Llevar el control del presupuesto.
<p>Supervisores de Proyectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medir la satisfaccion del cliente. ➤ Gestionar los reclamos de los clientes conjunto el coordinador/ Jefe de Planta. ➤ Establecer y Revisa los requerimientos del cliente.
<p>Jefe de Planta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar la Produccion de la Planta. ➤ Gestionar las acciones en materia de seguridad e higiene laboral. ➤ Llevar el seguimiento a los reclamos de los clientes y los registra bajo el formato establecido del SGC. ➤ Llevar estadística de la producción y variación del proceso.

CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de calidad se aplica a la gestión de la calidad, basada en los requisitos de la Normal Internacional ISO 9001 version 2008, para los siguientes procesos:

- Produccion
- Distribucion
- Comercializacion
- Compras

El único proceso de la cadena de valor que estará sujo a certificación será el de producción.

ALCANCE DE PROCESOS		
Los procesos que entrarán dentro del sistema serán los siguientes:		
PROCESOS	SE INCLUYE PARA LA CERTIFICACIÓN	SE EXCLUYE A LA CERTIFICACIÓN
COMERCIALIZACION		X
PRODUCCION	X	
COMPRAS		X
DISTRIBUCION		X
GESTION ESTRATEGICA		X
GESTION DE LA CALIDAD		X
FINANZAS		X
RECURSOS HUMANOS		X

Se incorporan también, procedimientos generales de distintas áreas, como recursos humanos, finanzas, gestion de la calidad, etc. Pero solo es utilizado el sistema de control de documentos para asegurar la disponibilidad en todas las localizaciones y el correcto tratamiento de las versiones.

EXCLUSIONES

Según el alcance de nuestro sistema se excluyeron 2 requisitos que no cumplen con la características y procesos de nuestros sistema que son:

➤ **Capítulo 7.3 Diseño y Desarrollo**

Ante cualquier requerimiento del cliente contamos con especificaciones técnicas de los productos, por lo tanto no se requiere diseño y desarrollo de nuevas especificaciones técnicas. Los cambios dirigidos a la mejora se verán plasmados en planes de calidad y en el proceso de mejora implantado en el sistema de gestión de calidad.

➤ **Capítulo 7.5.4 Propiedad del Cliente**

Todos los productos que fabricamos son realizados con materias primas e insumos adquiridos por la empresa, el cliente no proporciona bienes que sean de su propiedad y se incorporen en los procesos de la empresa.

TERMINOS Y DEFICIONES

A efectos del presente Manual de calidad y del Sistema de Gestion de calidad que en el se establece, se adoptan los términos descriptos en la Norma ISO 9000 version 2008.

Acción correctiva

Conjunto de medidas destinadas a eliminar la causa de una No Conformidad REAL, evitando sus repetición.

Acción preventiva

Conjunto de acciones tomadas para la eliminación de las causas No Conformidades portenciales.

Auditoría

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Calidad

Conjunto de características inherentes que cumplen con un requisito o necesidad hacia el cliente.

Reproceso

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

Formato

Impreso a utilizar para registrar resultados en la aplicación de un documento.

Gestión de la Calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio cumpla con los requisitos dados sobre calidad.

Manual de Calidad

Documento del sistema de calidad donde se concentra y desarrolla la política general de calidad de la empresa, estableciendo los requisitos aplicables y las funciones a desempeñar por el personal de la misma.

Mejora Continua

Es un proceso orientado al incremento continuo de la eficacia y eficiencia de la organización para cumplir con su política y objetivos. La mejora continua responde a las crecientes necesidades y expectativas de los clientes y asegura una evaluación dinámica del Sistema de Gestión de la Calidad.

Política de la Calidad

Directrices y objetivos generales de la empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.

Procedimientos

Documentos que desarrollan los principios y actividades que se contemplan en los manuales de Calidad y proporcionan detalles concretos sobre el modo de realizarlos.

Proceso

Consiste en una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con la producción o con la prestación de un servicio son procesos

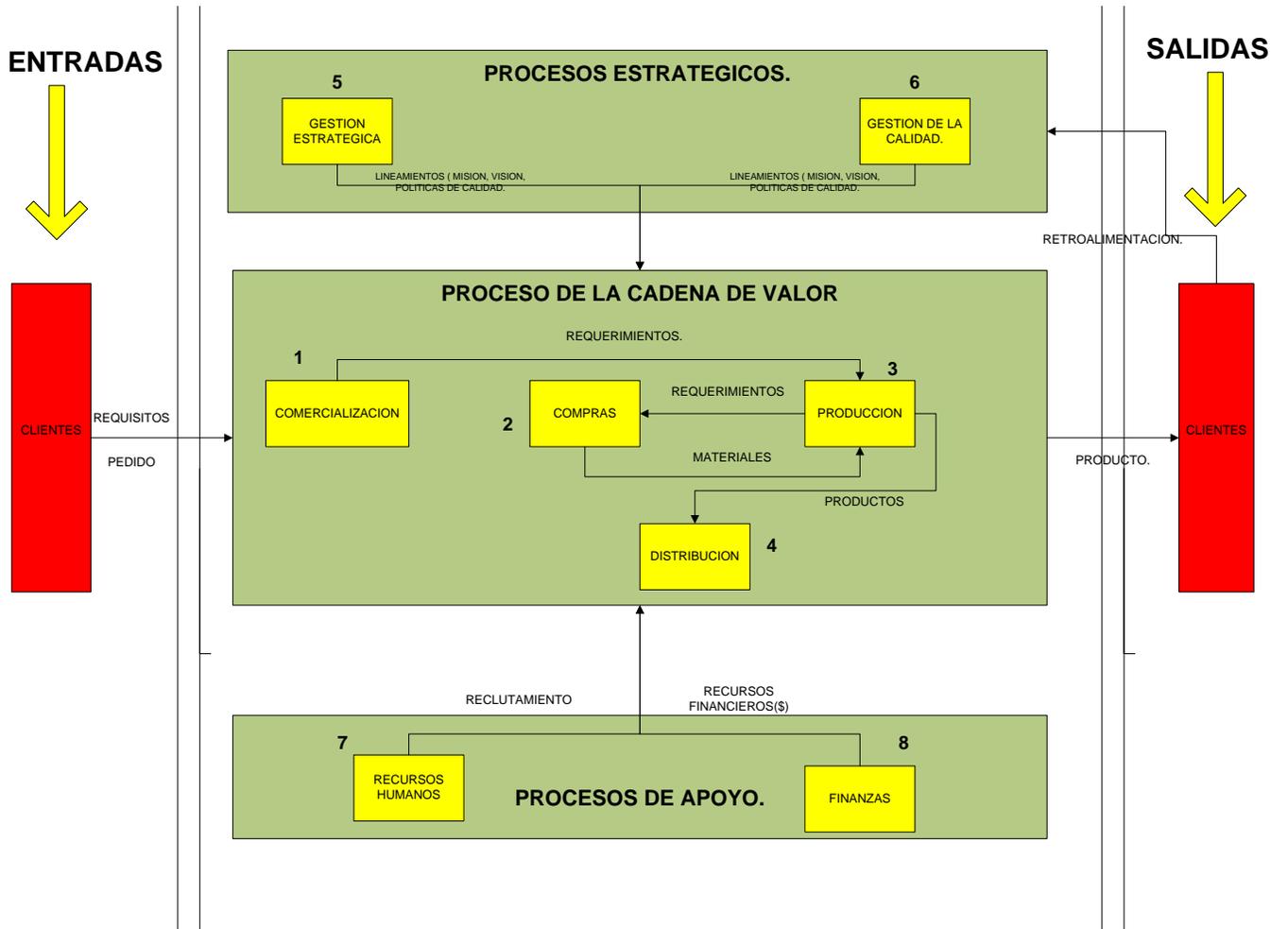
Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas

Sistema de Gestión de Calidad

Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

MAPA DE PROCESOS



INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

INDICADOR	PROCESO RELACIONADO	Unidad	Expresión matemática / Método de cálculo	Registros relacionados	Frecuencia de Medición	Meta	Responsable
Nivel de los costos de reclamos con respecto a las ventas	Producción, Finanzas	%	\$ reclamos / \$ ventas	1. Análisis y seguimiento de Reclamos/Quejas (PROC-GE-DII-01) 2. Ventas	Mensual	2%	Jefe de Planta
Nivel global de satisfacción de los clientes	Comercialización, Producción, Distribución, Calidad	%	Σ Clientes Satisfechos / Total de Clientes	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Mensual	95%	Supervisor División Industrial
Nivel de reclamos de los clientes con respecto a las ventas	Comercialización, Producción, Distribución, Calidad	%	(N de reclamos/N pedidos atendidos)*100	1. Análisis y seguimiento de Reclamos/Quejas (PROC-GE-DII-01) 2. Ventas	Mensual	2%	Jefe de Planta

INDICADOR	PROCESO RELACIONADO	Unidad	Expresión matemática / Método de cálculo	Registros relacionados	Frecuencia de Medición	Meta	Responsable
Nivel de los costos por desperdicios con respecto a las ventas	Producción	Porcentaje	\$ desperdicios / \$ ventas	1. Base de datos de Productos No Conformes (BD-PRODUC-DII-01) 2. Ventas	Mensual	0.5%	Jefe de Planta
Nivel de los costos por retrabajos con respecto a las ventas	Producción	Porcentaje	\$ retrabajos / \$ ventas	1. Base de datos de Productos No Conformes (BD-PRODUC-DII-01) 2. Ventas	Mensual	0%	Jefe de Planta
Nivel de rapidez en la producción, o prestación, con respecto a la meta establecida por la empresa	Producción	Porcentaje	Σ Pedidos producidos en la fecha prevista / Σ total de Pedidos producidos	Programa de producción	Mensual	95%	Jefe de Planta

INDICADOR	PROCESO RELACIONADO	Unidad	Expresión matemática / Método de cálculo	Registros relacionados	Frecuencia de Medición	Meta	Responsable
Nivel de rapidez en la reposición de inventarios de los insumos críticos, con respecto a la meta establecida por la empresa	PRODUCCION	Porcentaje	Σ Pedidos recibidos antes de la fecha prevista / Σ total de Pedidos recibidos	CRITERIOS DE MEDICIÓN PARA EVALUAR LA CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS	Mensual	95%	Jefe de Planta
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	RRHH	Porcentaje	# de capacitaciones efectuadas / # de capacitaciones planificadas	Plan de Capacitación Plan de Inducción Listas de Asistencia Constancias/Diplomas	Trimestral	100%	Auxiliar Administrativo
Reducción de la Brecha de Competencias	RRHH	Puntos	Brecha período anterior menos Brecha período actual	Hoja de Evaluación de las competencias del personal y plan de formación	Anual	5 puntos	Auxiliar Administrativo

Conclusiones

- El diseño del modelo a implementar que son los 6 procedimientos obligatorios de la Norma, Constituyo una herramienta muy útil a la hora detectar cuellos de botella en los procesos, Documentacion, Politica de calidad, Planificacion, Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, Revision por la dirección, Personal, Diseño y desarrollo las cuales se realizaron los procedimientos propuestos para demostrar los cumplimientos de la ISO 9001:2008.
- Mediante el procedimiento de control de documentos y registros, Se estandarizo la forma en como se manejaban los documentos en la planta y normalarlos a un nuevo formato, lo cual ayudo en gran manera al manejo de la información para lograr un efectiva gestión documental.
- Con el propósito de describir, implementar y comunicar el SGC, Se levanto el manual de calidad como requisito de la Norma ISO:9001:2008 y bajo un esquema adaptado a la empresa para su fácil entendimiento. El contenido del manual sobre el 100% de la documentación exigida por la Norma ISO 9001:2008, y documentos adicionales que se determinaron necesarios diseñar para ciertos procesos internos de la empresa, Procedimientos que se establecieron formalmente para permitir mejoras en la ejecución y medición de dichos procesos.
- El diseño de la política y objetivos de calidad, Fue el primer paso en la definicion de indicadores que sirvieron para un mejor control de las actividades de la gestión diaria, a fin de cumplir los objetivos estratégicos de la empresa.

Recomendaciones

- Para lograr un manejo oportuno de la documentación del SGC, Se recomienda desarrollar un software interno que facilite el suministro de información actualizada en la toma de decisiones, y además nombrar una persona(Gestor Documental) Responsable de Administrar este sistema.
- Capacitación y Actualización constante al equipo que conforma el comité de calidad, Sobre temas relacionados al SGC basado en la norma ISO 9001:2008.
- Concientizar al personal de la planta en vivir una cultura de calidad basada en este sistema, Esto con el objetivo que los colaboradores se apropien de la política de calidad propuesta.
- Involucramiento al 100% de la alta dirección como parte estratégica del SGC en todas las capacitaciones, Asesorías, Implementación de mejora etc.
- Realizar la auditoría interna y externa para luego certificar los procedimientos de producción.
- La implementación de un laboratorio de calidad para validar tanto las materias primas como el producto terminado para así cumplir con los estándares de calidad establecidos.

Bibliografía

- GALLARDO, F. (2005, Febrero 21). ***Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000, SGC.*** Artículo en línea . Disponible en:www.degerencia.com/articulo/pasos_para_implementar_un_sistema_de_gestion_de_calidad_basado_en_la_norma_internacional_iso_9001
- GOMEZ, F. y TEJERO M. (2008). ***Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2000.*** 5ta. Edición. Madrid: FC Editorial. Libro En línea . Disponible en: www.books.google.com.ec.
- ISO 9000. (2005). ***Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.*** Ginebra, Suiza: Autor.
- ISO 9001. (2008). ***Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.*** Ginebra, Suiza: Autor.
- ISO 9001. (2008). ***Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.*** Ginebra, Suiza: Autor.
- MC GOLDRICK, G. (1994). ***Manual de Dirección de la Calidad, Diseño y Práctica de Sistemas de Calidad adaptados a las necesidades de cada Empresa.*** Londres: Folio S.A.

Anexos

ANEXO No.1 Base de Datos Gestión de Reclamos



RECEPCION DE RECLAMOS

No.	FECHA	TIPOLOGIA	CANAL UTILIZADO POR EL CLIENTE	TIPO DE QUEJA/RECLAMO	NOMBRE DE LA EMPRESA CLIENTE	CONTACTO DE LA EMPRESA CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	ATEN- DIDO POR
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									



ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS/ QUEJAS

CÓDIGO: FT-GE-DII-01

ANÁLISIS DEL RE- QUERIMIENTO	TIPOLOGÍA DEL RE- QUERIMIENTO SE- GUN ANALISIS	TRATAMIENTO DEL REQUERI- MIENTO	COSTO DEL RE- QUERIMIENTO (ESTIMADO)	RESPONSA- BLE DEL TRA- TAMIENTO	FECHA DE RESOLU- CIÓN	SEGUI- MIENTO	ESTADO RECLAMO	TIEMPO DE CIERRE	OBSERVACIONES
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	



Formato de Devolucion de Producto

	Formato de Devolucion de Producto	Codigo	FT- DEVO PRODUC-DII-01
Cliente:		No. Lote	
Fecha de Solicitud:		Fecha de despacho	
Solicitado Por:		Producto	
		Cantidad (u/m)	

Descripcion de la Devolucion

Entregue Conforme

Recibe Conforme

Anexo No.2 Inventario de Regulación Legal y Técnica

REGULACIONES LEGAL Y TÉCNICAS

CORRELATIVO	ASPECTO REGULADO	PROCESOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NUMERO DE EDIRP-AJRES	CODIGO DEL DOCUMENTO	FECHA DE VIGENCIA	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE ACTUALIZACION DOCUMENTO	EVALUACION CUMPLIMIENTO	DS REPLICACION (Unidades Organizativas)
1										
2										
3										

Anexo No.4 Inventario de Documentos Internos

CÓDIGO : FT-DOCINT-DII-01

INVENTARIO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA EMISION	RESPONSABLE REVISION	RESPONSABLE AUTORIZACION	DISTRIBUCIÓN (Unidades Organizativas)

Anexo No.5 Cuadro de Distribución de Documentos Controlados

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS

No. del Documento	Nombre del Documento	Código del Documento	Página o Total de Páginas	Nº Revisión	Nº Edición	Nº de Copia	Distribución (uso)	Nombre y Firma de recibido	Fecha de recibido	Observaciones
1										
2										
3										
4										

Anexo No.6 Inventario de Registros del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo No.7 Base de datos: Producto No Conforme



**BASE DE DATOS: PRODUCTOS NO CONFORMES Y NO CONFORMIDADES
PROCESO DE PRODUCCIÓN**

No.	FECHA	TIPO DE EVENTO	REFERENCIA	IDENTIFICADO POR	NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD	PRODUCTO	PROCESO/ SUB-PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Anexo No.9 Criterios del Programa de auditorias

CRITERIOS DE LA PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS

ANÁLISIS DE IMPORTANCIA VS DESEMPEÑO					
IMPORTANCIA		DESEMPEÑO			
		Alto	Medio-alto	Medio-bajo	Bajo
		1	2	3	4
Baja	1	1	2	3	4
Media-baja	2	2	4	6	8
Media-alta	3	3	6	9	12
Alta	4	4	8	12	16

ANÁLISIS DE DEL FACTOR ID VS RESULTADOS DE ÚLTIMA AUDITORIA				
FACTOR ID (Importancia*Desempeño)	RESULTADOS AUDITORIA			
	Importancia x Desem- peño	Desempeño		
		Bien 1	Regular 2	Mal 3
	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9
	4	4	8	12
	6	6	12	18
	8	8	16	24

Anexo No.10 Definción del programa de auditoría

CÓDIGO: FT-GEST AUD-DII-02

SGC - "SERLISA."
PROCESOS DENTRO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DEFINICIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD

hrs estándar
de auditoría
recomendada **2**

N	Tipología	COD	Proceso	Importancia	Desempeño	RUA	Puntaje	Calificación	# Auditorías	hr auditoría	HNC	HO	ACCIONES ABIERTAS	ACCIONES CERRADAS
1	Clave / Negocio	1.0	Proceso Comercialización	3	1	1	3	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0
2	Clave / Negocio	2.0	Proceso Compras	3	1	1	3	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0
3	Clave / Negocio	3.0	Proceso de Producción	4	4	1	16	MEDIO-ALTO	3	6	15	0	9	6
4	Clave / Negocio	4.0	Proceso de Distribución	2	1	1	2	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0

5	Estratégico / Administrativo	5.0	Proceso de Gestión Estratégica	3	1	1	3	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0
6	Estratégico / Administrativo	6.0	Proceso de Gestión de la Calidad	3	1	1	3	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0
7	Soporte	7.0	Proceso de RRHH	2	1	1	2	EXCELENTE	1	2	0	0	0	0
8	Soporte	8.0	Proceso de Gestión Financiera	4	4	1	16	MEDIO-ALTO	3	6	0	0	0	0
9						1	0	SIN CALIFICAR	FALSO	0	0	0	0	0
TOTAL									12	24	15	0	9	6
TOTAL HORAS AUDITORIA REQUERIDAS										48				
TOTAL DIAS AUDITOR REQUERIDAS										6				

Anexo No.11 Programa Anual de Auditoría

**SERVICIOS DE LIMPIEZA, S.A.
 PROCESOS DENTRO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
 CALIDAD - AÑO 2014**

Objetivo:

Alcance:

Proceso	AUDITORÍAS REQUERIDAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AUDITORÍAS PROGRAMADAS	EJECUCIÓN DEL PROG	AUDITORÍAS EJECUTADAS
Proceso Comercialización	1					x								1		0
Proceso Compras	1					x								1	0%	0
Proceso de Producción	3					x			x			x		3	0%	0

Proceso de Distribución	1					x								1	0%	0
Proceso de Gestión Estratégica	1													0	0%	0
Proceso de Gestión de la Calidad	1													0	0%	0
Proceso de RRHH	1													0	0%	0
Proceso de Gestión Financiera	3													0	0%	0
TOTAL AUDITORIAS	12	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	1	0	6	0%	0

Anexo No.13 Evaluación de Proveedores



CRITERIOS DE MEDICIÓN PARA EVALUAR LA CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS

FRECUENCIA	Esta evaluación se realizará cada 6 meses. Esta primera evaluación corresponde a las compras realizadas en el período: ___ MARZO ___ a ___ OCTUBRE ___ 2014.
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	Gerente de Compras y Encargado de Compras/ Coordinador de la Division Industrial(Mariana Ramirez) / Jefe de Planta(Juan Sanchez)
FUENTE DE INFORMACIÓN	Recepción y Validación de Producto Crítico; Recepción y Validación de Servicio Crítico
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CALIFICACIÓN: • > 7.0: Aceptado - Se continuará comprando • >= 5.0 y <=7.0: Condicionado - Se le comunicará su estatus y sus fallas, solicitándole mejoras. • < 5.0: No Aceptado - Se solicitará al Proveedor corregir sus fallas, enviándole por escrito las deficiencias u observaciones que se hayan detectado durante el período de evaluación. Si no mejora su rendimiento, se tomará la decisión de optar por otras alternativas.

PUNTAJES PARA LA EVALUACIÓN: 10-9=EXCELENTE / 8-7=MUY BUENO / 6-5=BUENO / 4-3=REGULAR / 1-0=MALO

	Transmerquin	Distribuidora del Caribe	Chemical Faltra	Elquinsa	Servi Repsa	INCOCACER	Distribuidora Mayorga
REQUISITOS DE COMPRA							
CALIDAD DEL SERVICIO	Ausencias de no conformidades						
	Tiempo de entrega						
	Efectividad en la comunicación						
	Atención a reclamos						
CALIDAD DEL PRODUCTO	Cumplimiento en características técnicas (conformidad)						
	Devoluciones						
	Empaque						
	Rotulado						
CALIDAD DEL PERSONAL	Desempeño						
	Conocimiento técnico						
	Cortesía y trato al cliente						
CALIDAD DE INSTALACIONES	Seguimiento a pedidos						
	Accesibilidad						
	Estacionamiento						
CALIDAD COMERCIAL	Seguridad						
	Precio						
	Políticas de descuento						
	Forma de pago						
	Garantías						
	Experiencia						
CALIDAD DE LA EMPRESA (cuando aplique)	Referencias clientes						
	Constitución legal						
	Capacidad financiera						
	Liquidez						
CALIDAD DE EQUIPOS (cuando aplique)	Cumplimiento en características técnicas						
	Tecnología						
CALIDAD DE LOS PROCESOS (cuando aplique)	Control de procesos						
TOTAL PRIMERA EVALUACIÓN	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:	
-------------------------------------	--