



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS DE LA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

TEMA:

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A ISO 9001:2015 Y SU INCIDENCIA EN EL PRODUCTO FINAL EN LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.

Informe de investigación como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Autor:

Pichucho Quishpe Carlos Leonardo

Tutor:

M.Sc. Blanca Liliana Topón Visarrea

QUITO – ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director del trabajo de Titulación “**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A ISO 9001:2015 Y SU INCIDENCIA EN EL PRODUCTO FINAL EN LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.**” presentado por Carlos Leonardo Pichucho Quishpe, para optar por el título de Ingeniero Industrial.

CERTIFICO

Que dicho proyecto de tesis ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

D.M. Quito, 02 de Julio del 2018

.....
M.Sc. Blanca Liliana Topón Visarrea
C.C.: 1721114187

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Carlos Leonardo Pichucho Quishpe, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A ISO 9001:2015 Y SU INCIDENCIA EN EL PRODUCTO FINAL EN LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.”, como requisito para optar al grado de Ingeniero Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 02 días del mes de julio de 2018, firmo conforme:

Autor: Carlos Leonardo Pichucho Quishpe

Firma:.....

Numero de Cedula: 1720924503

Dirección: Pichincha, Quito, Solanda, Santa Rita

Correo electrónico: carlospq_90@hotmail.com

Teléfono: 0984745358

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Leonardo Pichucho Quishpe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

D.M. Quito, 02 de Julio del 2018

.....
Carlos Leonardo Pichucho Quishpe
C.C.: 1720924503

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A ISO 9001:2015 Y SU INCIDENCIA EN EL PRODUCTO FINAL EN LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.**, previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito,.....2018

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
VOCAL

.....
VOCAL

DEDICATORIA

Agradezco de todo corazón a Dios que me concedió la vida, a mis padres y mis hermanos quienes han sido el principal pilar de motivación y apoyo incondicionalmente, las que han sido la parte motriz para continuar cada día cumpliendo mis metas

A mi familia, amigos compañeros con los cuales he compartido momentos y experiencias de alegría, tristeza durante esta etapa de la vida, gracias por todo el apoyo brindado, el interés y motivación para continuar y luchar por un objetivo más en la vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial es a la Universidad Tecnológica Indoamérica y a la imprenta Don Bosco que me han permitido realizar mi proyecto de graduación donde se han plasmado cada una de mis enseñanzas recibidas durante los años de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRELIMINARES	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Tema.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Macro	4
Meso.....	7
Micro.....	9
Árbol de Problemas.....	11
Análisis Crítico	12
Prognosis.....	12
Formulación del Problema.....	13
Línea de Investigación	13
Delimitación del objeto de investigación.....	14
Justificación.....	14

Objetivos	15
General	15
Específicos	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
Antecedentes Investigativos.....	16
Fundamentación Técnica Tecnológica.....	18
Principios de la Gestión de Calidad	19
Enfoque basado en procesos	19
Pensamiento basado en Riesgos.....	21
Fundamentación Legal	22
Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	22
De las infracciones y sanciones.....	24
Reglamento General a la ley orgánica de defensa del consumidor.....	25
Control de Calidad	26
Categorías Fundamentales	27
Red de categorías	27
Constelación de Ideas.....	28
Desarrollo de Marco Teórico	30
Variable Independiente	30
Ingeniería Industrial	30
Calidad	30
Norma técnica	31
Sistema gestión de calidad	31
Satisfacción al cliente.....	34
Acción correctiva	35
Partes interesadas	35
Mejora continua	36
Control de salidas no conformes	37
Objetivos de calidad.....	37

Gestión de procesos.....	38
Variable Dependiente.....	39
Ingeniería de producción.....	39
Procesos productivos.....	39
Control de procesos.....	40
Producto final.....	40
Control de las operaciones.....	40
Identificación de requisitos.....	41
Eficiencia.....	41
Eficacia.....	42
Ambiente para las operaciones.....	42
Producto no conforme.....	42
Hipótesis.....	43
Señalamiento de Variables.....	43
Definición de términos técnicos.....	43
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA.....	47
Enfoque de la Modalidad.....	47
Modalidad Básica de la Investigación.....	47
Tipo de Investigación.....	48
Población y Muestra.....	49
Operacionalización de Variables.....	52
Plan de Recolección de la Información.....	54
Aplicación de instrumentos de recolección de datos.....	56
Check-List.....	56
La Encuesta.....	57
Análisis Documental.....	58

CAPÍTULO IV	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y SITUACIÓN	
ACTUAL	59
Procesamiento y Análisis de la Información.....	59
Análisis.....	59
Encuesta	62
Producto final y producto no conforme	70
Verificación de Hipótesis	72
Planteamiento de la Hipótesis	73
Señalamiento de Variables.....	73
Verificación de Hipótesis	73
Conclusiones	77
Recomendaciones.....	77
CAPÍTULO V	79
PROPUESTA	79
Tema.....	79
Datos Informativos.....	79
Beneficiarios	79
Ubicación	79
Antecedentes de la Propuesta.....	80
Objetivos	81
General	81
Específicos	81
Justificación de la Propuesta	81
Desarrollo de la propuesta.....	82
Planificación de la Propuesta	83
Beneficios de la Propuesta	85
Impacto ambiental.....	85
Principales materias primas.....	86

Análisis Financiero.....	87
Cálculo VAN y TIR	92
Conclusiones y Recomendaciones	93
Conclusiones	93
Recomendaciones.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Top ten de los países con mayor empresas certificadas con ISO 9001:2015.....	6
Tabla N° 2: Producto no conforme y devoluciones del año 2017	49
Tabla N° 3: Lista de productos no conformes.....	51
Tabla N° 4: Operacionalización de variables, variable independiente	52
Tabla N° 5: Operacionalización de variable, variable dependiente	53
Tabla N° 6: Plan de recolección de datos	55
Tabla N° 7: Técnicas para la recolección de datos	56
Tabla N° 8: Cumplimiento de la imprenta con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	59
Tabla N° 9: Lista de cliente de la imprenta Don Bosco C.S.P.....	62
Tabla N° 10: Datos de encuesta del tiempo que son clientes.....	63
Tabla N° 11: Datos de encuesta; productos cumplen con expectativas	64
Tabla N° 12: Datos de encuestas; tiempo para ser atendido	65
Tabla N° 13: Datos de encuesta; atención de ejecutivo	66
Tabla N° 14: Datos de encuesta; información de los productos y servicios	67
Tabla N° 15: Datos de encuesta; respeto para el cliente	68
Tabla N° 16: Datos de encuesta; productos con estándares de calidad	69
Tabla N° 17: Producción mensual, maculatura, producción hecha y devoluciones	70
Tabla N° 18: Producción elaborada y devoluciones por producto.....	70
Tabla N° 19: Toma de datos de la encuesta para la hipótesis	73
Tabla N° 20: N° de columnas y N° de filas para hipótesis	74
Tabla N° 21: Grado de libertad	74
Tabla N° 22: Tabla de distribución del chi cuadrado.....	74
Tabla N° 23: Cálculo de los productos de la sumatoria de columnas y filas	75
Tabla N° 24: Cálculo para el chi cuadrado	76
Tabla N° 25: Diagrama de Gantt.....	84
Tabla N° 26: Análisis Financiero	88
Tabla N° 27: Tabla de ingresos y egresos para propuesta de proyecto.....	89

Tabla N° 28: Tabla de ingresos y egresos para propuesta de proyecto.....	90
Tabla N° 29: Tiempo de recuperación de inversión para el proyecto.....	91
Tabla N° 30: Tasas Referenciales	92
Tabla N° 31: Factibilidad de proyecto	92
Tabla N° 32: Clasificación de Probabilidades	156
Tabla N° 33: Clasificación de impactos.....	156
Tabla 34: Matriz de calificación, evaluación y respuestas.....	157
Tabla N° 35: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.....	158
Tabla N° 36: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.....	159
Tabla N° 37: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.....	160
Tabla N° 38: Tipos de controles para imprenta Don Bosco C.S.P.	161

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Países con certificación ISO 9001:2015	6
Figura N° 2: Empresas certificadas a nivel nacional	9
Figura N° 3: Árbol de Problemas.....	11
Figura N° 4: Ciclo PHVA en el Sistema de Calidad ISO 9001:2015	20
Figura N° 5: Gráfico de inclusión de variables.....	27
Figura N° 6: Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad	28
Figura N° 7: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Producto Final	29
Figura N° 8: Proceso del SGC	33
Figura N° 9: Clientes, Producto final y devueltos	50
Figura N° 10: Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	60
Figura N° 11: Análisis pregunta 1; tiempo que son clientes.....	63
Figura N° 12: Análisis pregunta 2; cumplen con sus expectativas los productos.	64
Figura N° 13: Análisis pregunta 3; tiempo de espera	65
Figura N° 14: Análisis pregunta 4; atención de ejecutivo	66
Figura N° 15: Análisis pregunta 5; información de los productos y servicios	67
Figura N° 16: Análisis de pregunta 6; respeto hacia el cliente	68
Figura N° 17: Análisis pregunta 7; productos cumplen con estándares de calidad	69
Figura N° 18: Porcentaje producción realizada y devuelto en libros.....	71
Figura N° 19: Porcentaje producción realizada y devuelto en revistas.....	71
Figura N° 20: Porcentaje producción realizada y devuelto en volantes.	72
Figura N° 21: Ubicación de la imprenta Don Bosco C.S.P.	80

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A ISO 9001:2015 Y SU INCIDENCIA EN EL PRODUCTO FINAL EN LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.

AUTOR: Carlos Leonardo Pichucho Quishpe

TUTOR: M.Sc. Blanca Liliana Topón Visarrea

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enfoca en el análisis del Sistema de Gestión de la Calidad de la imprenta Don Bosco C. S. P y como incide éste en el producto final. Entre las principales dificultades se encontró que la empresa estaba ejecutando actividades en base a conocimientos empíricos, los procesos no tenían estándares de control y no disponían de un esquema para gestión de procesos, esto ocasiono, que la empresa trabaje con procesos y actividades no estandarizadas, que exista alto porcentaje de producto no conforme y que los procesos no trabajen interrelacionadamente.

La información fue recabada a través de encuestas realizada a clientes, auditoría interna (check list), observación de campo y observación documentada, donde se registraron y evidenciaron los problemas que presenta la organización.

Una vez determinada la situación actual de la empresa, se planteó como meta, diseñar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad que manejaban, esto, en base a la norma internacional ISO 9001:2015. A través del diseño de un manual de calidad se solventaron las no conformidades encontradas, se realizaron procesos, procedimientos y registros los mismos que deberán cumplir obligatoriamente los miembros de la organización.

DESCRIPTORES: (Imprenta, manual de calidad, producto final, sistema de gestión de calidad.)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

THEME: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ANALYSIS BASED ON ISO 9001: 2015 AND ITS INCIDENCE IN THE FINAL PRODUCT AT THE PRINT DON BOSCO C.S.P.

AUTHOR: Carlos Leonardo Pichucho Quishpe

TUTOR: M.Sc. Blanca Liliana Topón Visarrea

ABSTRACT

This research focuses on the Quality Management System analysis of Don Bosco C. S. P printing shop and how it affects the final product. Among the main difficulties that it was found that the company was performing activities based on empirical knowledge, the processes did not have controlled standards and did not have a process management plan. Consequently, this caused that the company works with non-standardized processes and activities, for that reason there is a high percentage of non-compliant product and that the processes do not work interrelated.

The information was collected through surveys performed to customers, internal audit (check list), field observation and documented observation, where the problems were detected and evidenced by the organization.

Once given the current situation of the company, it was planned as a goal to design and improve the Quality Management System, based on the international standard ISO 9001: 2015. Throughout a quality handbook design the non- found conformities were solved, it was made processes, procedures and record books which they must be complied mandatorily by the members of the organization.

Keywords: (Printing shop, quality handbook, final product, quality management system)

INTRODUCCIÓN

Imprenta Don Bosco C. S. P, ubicada en el sector Norte de la ciudad de Quito, cuenta con 79 colaboradores; es una organización que se dedica al diseño y producción de impresión offset, entre sus principales productos destacan, libros, revistas, y volantes.

La presente investigación estudia al Sistema de Gestión de la Calidad de la imprenta Don Bosco C. S. P, se estudiarán los procesos, procedimientos y registros que actualmente este manejando la organización, para con esta información encontrar el problema central. Una vez determinada las causas del problema se estudiará cómo está afectado al producto final

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema, donde se informa la situación actual de la organización, principales afectaciones de la imprenta las cuales llevan al estudio de causa y efecto, para poder determinar los objetivos generales y específicos para el análisis del presente proyecto.

CAPÍTULO II: Se enfoca en el desarrollo del marco teórico que respalda la investigación, se establece variable dependiente e independiente, planteamiento de hipótesis y la definición de términos técnicos para la investigación.

CAPÍTULO III: Plantea la metodología y el plan de recolección de información entre las cuales se tiene, encuesta, check list, documentación reservada y observación de campo, los cuales permitirán realizar el estudio adecuado.

CAPÍTULO IV: Analiza e interpreta los resultados obtenidos mediante el plan de recolección de datos, así como se verifica la incidencia de la variable dependiente, demostrando con la verificación de hipótesis, finalizando con

conclusiones y recomendaciones que debe tomar la organización del estudio investigativo.

CAPÍTULO V: Define la propuesta planteando objetivos, y el diseño de un Manual de Calidad siguiendo parámetros de la norma ISO 9001:2015 tales como, manual de funciones, caracterización de procesos, procedimientos en cada área, identificando a los beneficiarios, el impacto ambiental y el estudio económico de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

Análisis del Sistema de Gestión de Calidad en Base a ISO 9001:2015 y su Incidencia en el Producto Final en la Imprenta Don Bosco C.S.P.

Planteamiento del Problema

La IMPRENTA DON BOSCO C.S.P. brinda el servicio de impresión offset, es una organización dedicada a ofertar productos a clientes externos. En la última temporada ha experimentado la disminución de contratos trayendo como consecuencia la disminución de ingresos.

La empresa en el momento posee procesos, procedimientos básicos y conocimientos empíricos para la ejecución de las actividades realizadas por el personal. Dentro de la organización se han fijado puntos de control, pero no obedecen a parámetros o criterios técnicos, sino, que están basados en la experiencia de cada operador, es así que se ha determinado que una manera de mejorar estos procesos es mediante el desarrollo, difusión e implementación de información documental que permita estandarizar los procesos con el objetivo de obtener resultados homogéneos y de calidad.

Siendo “La Calidad” un principio importante en todas las organizaciones como un requisito de competencia de mercado, un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos estandarizados alineados a una normativa internacional permitirá a la Imprenta Don Bosco C.S.P. definir una visión orientada al cambio cultural de

sus miembros enfocados a la calidad de sus productos y servicios, formando empleados y operadores capacitados para cada actividad. Un SGC de dará lugar a que la organización se beneficie de documentos estandarizados para la ejecución de actividades, así como para mejorar la planeación en cada área y de manera priorizada cumplir con los requerimientos y necesidades del cliente.

A continuación, se detallan los principales problemas que la empresa posee en la actualidad.

- Procesos y procedimientos no estandarizados
- Parámetros de calidad de productos no definidos
- No cuenta con un control de calidad de sus productos
- No existe mecanismos de control de procesos
- Falta de capacitación en el personal
- No se realiza evaluación de la satisfacción del cliente o quejas y reclamos

Macro

Según (Aristizabal Arango, 2011), las organizaciones de la industria gráfica llegan a revolucionar el progreso industrial a nivel mundial, muchas son las causas que favorecen en las actividades de impresión, entre las cuales se menciona políticas nacionales, leyes y ordenanzas, flujo económico y varios factores que las organizaciones deben cumplir para lograr sus metas, las industrias gráficas deben tener una visión al futuro con un producto conforme con estándares de calidad acorde a los mercados globalizados.

Menciona (Aristizabal Arango, 2011), con la investigación obtenida con la correspondencia de las industrias gráficas de impresión offset, por consecuencia a la dinámica del mercado presente se debe tomar en cuenta producción, productividad y el financiamiento que contemplen para lograr una estabilidad como empresa u organización.

(Matoses, 2014), hace referencia que las consecuencias que tiene que las diversas medias financieras de los países sobre el sector internacional de las artes gráficas. Para el 60% de las empresas de la cadena de suministros de la impresión, la disponibilidad del crédito no sufrió cambios en los últimos meses, mientras que el 17% afirma que las condiciones para obtener crédito se han reducido.

En este documento también señala (Matoses, 2014), que las empresas han incrementado el volumen de impresión tradicional durante el último periodo anual, por ejemplo, el 29% de indica un aumento de volumen en la impresión offset plana, mientras que solo el 16% indico que está experimentado un descenso de producción. Como resultado de la situación económica y de los cambios de tendencia en el mercado, las industrias gráficas a nivel mundial se enfrentan a cambios radicales en la combinación de impresión tradicional y la digital, un 45 % afirma que las tiradas de impresión se han reducido y que los plazos de entrega se han acortado.

Otro de los factores enseña que uno de los principales puntos para crecer como organización es encontrar profesionales que tengan conocimientos que se necesita actualmente, la mayoría de empresas gráficas tienen una plantilla envejecida de operarios lo que hace que en la modernidad se trabaja en internet y otros medios digitales. Y el principal problema de las artes gráficas indica que un 60% es atraer a clientes nuevos y un 38% indica que su dificultad es aumentar las ventas con buenos clientes comerciales. (Matoses, 2014)

(Rojo, 2014), hace referencia que las empresas con certificación ISO 9001:2008, han conseguido un avance del 4% alcanzando 1504213 certificados. En el año 2013 se logró incrementar las empresas que se certificaron a lo que se tenía en el 2010, en el 2010 el número de empresas certificadas a nivel mundial constaban con 1185510 en 178 países, en el 2011 conformaron 1079228 en 179 países, al 2012 aumento a 1096987 en 184 países y al 2013 incrementó a 1129446 certificaciones refiriéndose en 187 países.

A continuación, se observa el top ten de los países a nivel mundial que tienen mayores organizaciones certificadas con Norma ISO 9001:

Tabla N° 1: Top ten de los países con mayor empresas certificadas con ISO 9001:2015

Puesto	País	Número de certificaciones
1	China	350631
2	Italia	150143
3	Alemania	66233
4	Japón	49429
5	Reino Unido	37901
6	India	37052
7	España	34438
8	USA	30474
9	Francia	23403
10	Brasil	20908

Fuente: ISOTADER

Elaborado por: El Investigador

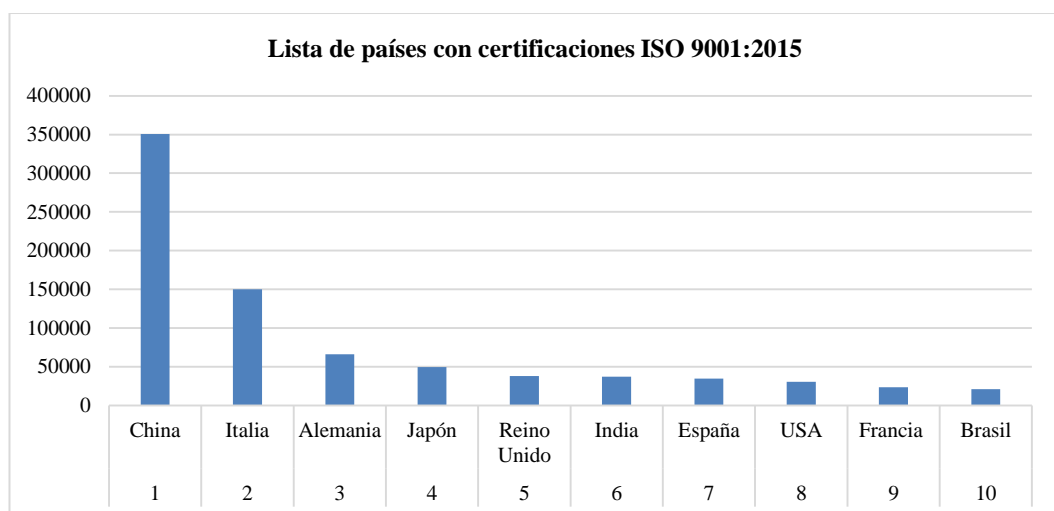


Figura N° 1: Países con certificación ISO 9001:2015

Fuente: ISOTADER

Elaborado por: El Investigador

El Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 se mantiene con una presencia en 201 países, alcanzando la cifra de 1.106.356 certificados en todo el mundo. De esta forma, se ha producido un incremento moderado de los certificados existentes manteniendo la tendencia que se venía observando en años anteriores, teniendo a China como referencia, el país con mayores empresas certificadas.

Meso

En la industria ecuatoriana gráfica menciona (Revista Ekos, 2013), que existen varias empresas que se dedican al diseño e impresión, entre las más grandes de acuerdo a la revista Ekos Negocio, se encuentran empresas con mayor ranking por puntuación de indicadores financieros, la principal es PROMOSTOCK S.A con 4988 puntos, COMERCIAL STIMGRAF S.A con 4901 puntos y en tercer puesto IDEAMARKETING CIA. LTDA., con 4900 puntos son empresas más competitivas a nivel nacional, estas realizan la actividad de impresión de textos, artículos, revistas, encuadernaciones, grabaciones, etc., según la Asociación de Industriales Gráficos del Ecuador, uno de los factores que las industrias gráficas presentan es la escases de controles de calidad por consecuencia estas pierden credibilidad y garantía en sus trabajos.

(Revista Ekos, 2013), menciona que las artes gráficas en el Distrito Municipal de Quito se constituye con pequeñas, medianas y grandes empresas según la Cámara de Comercio de Quito menciona que se dedican a la actividad de impresión de pequeños textos, publicidades entre otras cosas, también la revista Ekos puntúa a las más grandes entre las cuales menciona PROMOSTOCK S.A., seguida de CENTRO GRAFICO CEGRAFICO S.A. y por ende bajo OFFSETEC S.A., son empresas que han crecido por sus procesos de producción adecuados satisfaciendo la necesidad del cliente, estas empresas tienen calificaciones de calidad entre las cuales maneja la norma ISO 9001:2008, pero también otras industrias gráficas presentan escases de un proceso adecuado entre la principal falla es la inexperiencia de los operarios o por falta de capacitación que se brinda

para que puedan desenvolverse en el área de producción, esto representa un costo de recursos para las industrias gráficas, hace que pierda una garantía como empresa y la satisfacción al cliente carecerá.

(La Hora, 2010), menciona que en el país apenas 859 empresas tienen la certificación ISO 9001, significa que no cumplen con normas que garantice la calidad en sus procesos de gestión, de sus productos o servicios. Las principales ideas es impulsar el desarrollo productivo a través de instrumentos como los sistemas de calidad para maximizar la productividad, disminuir costos y optimizar recursos.

(Benzaquen De las Casas & Perez Cepeda, 2016), hace referencia la importancia de la estandarización con normas ISO 9001, el principal objetivo es comparar el desempeño de las empresas ecuatorianas que cuentan con normativa ISO 9001 y las que no poseen. La verificación de calidad en el Ecuador está dada por el SEC (Sistema Ecuatoriano de la Calidad), el cual es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de calidad y la evaluación de la conformidad.

La demanda de certificaciones en el país se ha concentrado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y la ISO 22000, la acreditación en Ecuador se empezó desde el 2006 enfocándose en los Sistemas de Gestión de Calidad para productos y personas. En la actualidad existe 20 organismos que certifican como es INEN y SECAP que pertenecen al ámbito público y en el sector privado SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador entre otras. Se puede observar la evolución de la certificación ISO 9001 en el Ecuador.

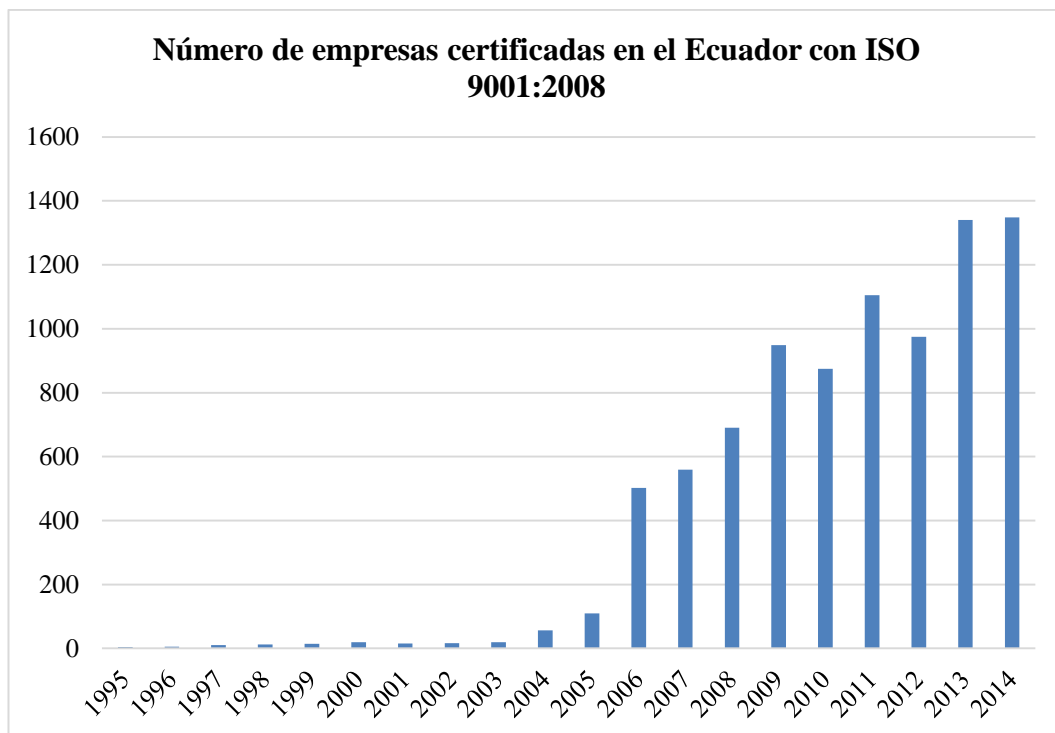


Figura N° 2: Empresas certificadas a nivel nacional

Fuente: INEN

Elaborado por: El Investigador

Como se indica en figura el crecimiento ha sido escalonado y mantenido, siendo que en el 2004 las empresas con certificación fueron 57, al año 2007 se logra incrementar con 559 organizaciones certificadas con ISO 9001, y se siguió aumentando al 2009 ya se sumaron 949 empresas, y finalmente en el 2014 las certificaciones con norma ISO 9001:2008 llegaron 1348 empresas. (Benzaquen De las Casas & Perez Cepeda, 2016)

Micro

En la industria gráfica la Nueva Imprenta Don Bosco es una empresa que se dedica a la producción de artículos, libros, revistas tanto la impresión en offset, como a la impresión digital. De acuerdo a la revista Ekos se encuentran en el ranking con 2298 puntos de indicadores financieros.

Esta industria cuenta con el proceso de diseño, revelación de placas e impresión, pero uno de sus principales problemas son la pérdida de recursos por procesos no controlados.

En la actualidad se ha incrementado los reclamos por parte de los clientes indicando que existe quejas de mal impresión, coloración inadecuada y estándares de medidas que requiere el cliente. Después de un análisis se ha encontrado que existen procesos no controlados en la línea de producción lo cual ocasiona producto no conforme.

Además de la falta de parámetros de verificación de producto, la falta de instructivos y la falta de aplicación de criterios están ocasionando quejas de clientes, insatisfacción y desperdicios.

Árbol de Problemas

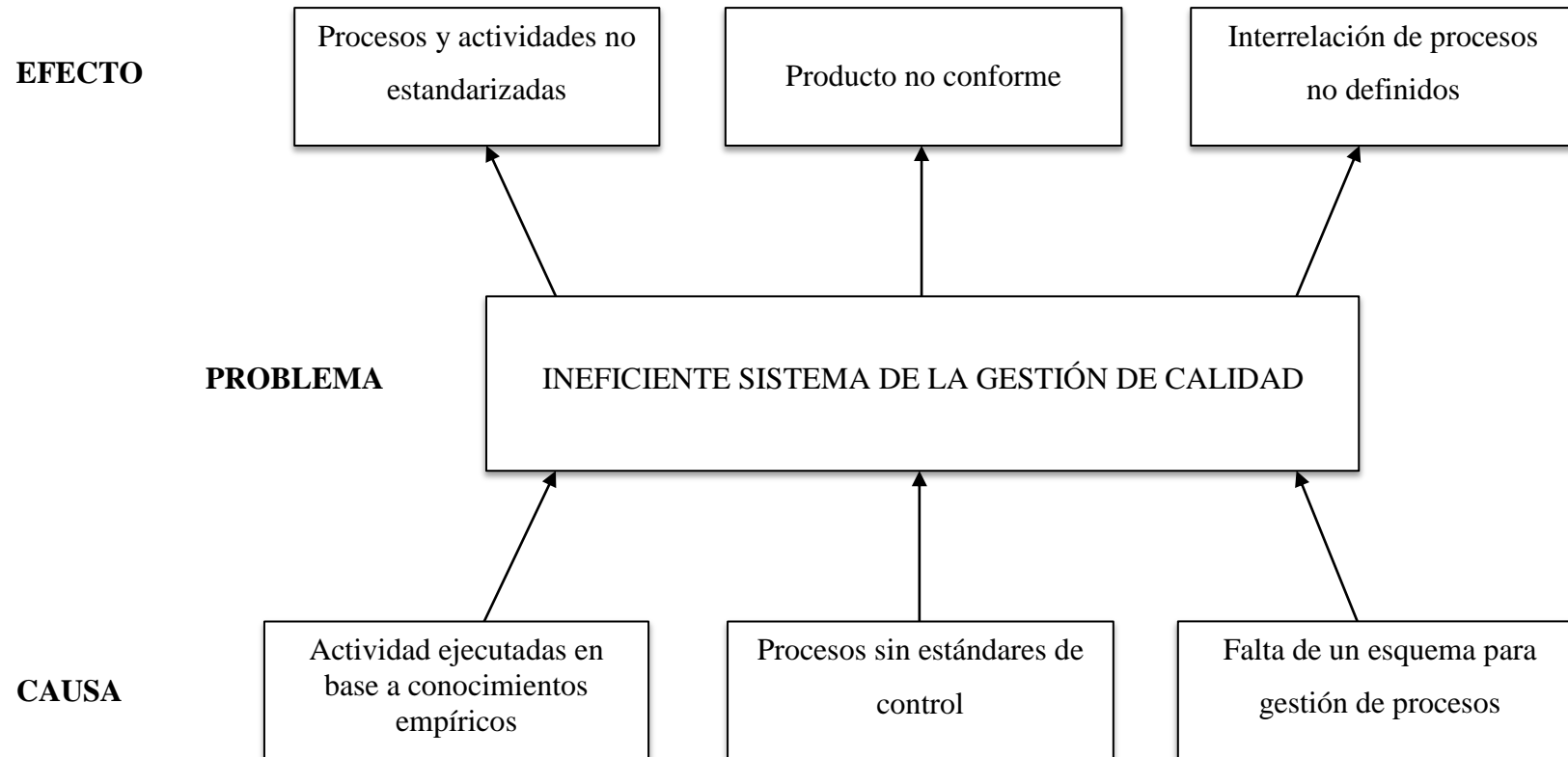


Figura N° 3: Árbol de Problemas

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis Crítico

La Imprenta Don Bosco C.S.P. cuenta con actividades ejecutadas en base a conocimientos empíricos lo cual hace que los procedimientos presenten defectos causa de esto genera que las actividades de cada sección de la cadena de impresión no estén estandarizados que establezca la metodología necesaria para el seguimiento y control de los mismos, lo cual tiene un alto impacto en aspectos como calidad de producto, desperdicio, quejas, etc., resultando evidente la necesidad del desarrollo de esquemas estandarizados y parámetros que permitan ejecutar procesos de control en las áreas críticas de la parte productiva

La organización no cuenta con procesos estandarizados, carece de una metodología para el control de los mismos y por consiguiente sus ciclos de mejora son lentos o escasos. La falta de control de sus variables y resultados ha provocado índices altos de producto no conforme, devoluciones y malestar del cliente que se ven perjudicados por el incumplimiento de los requisitos, perjudicando la rentabilidad de la empresa.

Unos de los principales aportes que la organización requiere son lograr implementar procesos que sean eficientes y eficaces, que permitan alcanzar buenos resultados enfocados siempre en la mejora continua, la rentabilidad del negocio y la satisfacción al cliente, apoyándose en esquemas normalizados de reconocimiento internacional como lo es planteado en la norma ISO 9001:2015 que es una norma que guía procedimientos para llevar una gestión de calidad controlada.

Prognosis

La imprenta Don Bosco C.S.P. demuestra la falta de aplicación de los preceptos que engloba a un proceso, las actividades empíricas son una de las principales causas las cuales se han ido manteniendo por experiencia de los colaboradores, la afectación a esta causa, es la carencia de estandarización de las

actividades razón por la cual la empresa no crece ya que no hay una capacitación adecuada para mejorar y actualizar conocimientos en la industria gráfica.

La productividad de la organización se verá afectada por la pérdida de clientes dada la insatisfacción relacionada a los productos mal elaborados, reflejándose en una inminente pérdida de mercado y rentabilidad dada la falta de factores diferenciadores en competitividad con las demás empresas del sector.

Si la empresa se encuentra afectada por los factores mencionados, la misma estará en la obligación de realizar una reestructuración de la misma. La organización deberá contemplar la implementación de ciertos esquemas definidos en la Norma ISO 9001 para el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta aquellos que les será de utilidad a corto plazo para mejorar sus herramientas administrativas y de control con el objetivo de disminuir costos de producción y el índice de quejas recibidas por productos defectuosos y aumentar ingresos ya que es una carta de presentación que la empresa presente certificación.

Formulación del Problema

¿Cómo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el producto final?

Línea de Investigación

Según la Política y Líneas de Investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 2011 estipula en el punto de:

Empresarial y Productiva: Esta línea de investigación se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o empresarial de la región, así como su entorno jurídico-empresarial; es decir, de repotenciación y/o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación. Por otro lado, e estudio de

las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarcará en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas, y que hacen que estas empresas crezcan y sobrevivan en los mercados. En este ámbito es de interés estudiar aspectos como exportaciones, diversificación de la producción y afines. (<http://www.uti.edu.ec/index.php/investigacion-por-carreras/educacion-y-desarrollo-social/proyectos-educacion.html>)

Delimitación del objeto de investigación

- Campo:** Ingeniería Industrial
Área: Producción y Calidad
Aspecto: Norma ISO 9001:2015
Espacial: Imprenta Don Bosco C.S.P, José Rafael Bustamante E6-87 y Gonzalo Zaldumbide
Temporal: Octubre 2017 – Febrero 2018

Justificación

El tema de investigación planteado mantiene un enfoque muy importante en torno a la definición de Sistema de Gestión de Calidad para la empresa gráfica Imprenta Don Bosco C.S.P., quienes son altamente beneficiados especialmente a nivel productivo, gracias a la implementación de herramientas que permiten establecer estándares de calidad de sus productos y mecanismo de seguimiento y medición de sus procesos, alineados a la metodología propuesta por normas nacionales e internacionales como la Norma ISO 9001:2015, todo eso enmarcando el cumplimiento de los requisitos del cliente, la reducción de desperdicios y el incremento de la satisfacción al cliente.

La Imprenta Don Bosco C.S.P. se encuentra inmersa en un proceso de mejora ya que toma como referencia para su desarrollo el ciclo de Deming o también llamado PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), esto ayuda a que la

empresa reafirme los procesos y puedan ser gestionados de una manera eficaz y eficiente, manteniendo un enfoque en la satisfacción del cliente de conformidad a los preceptos de la norma ISO 9001:2015.

La empresa fomenta en los empleados una cultura de calidad, impulsando el trabajo en equipo, liderazgo y emprendimiento para conseguir que los procesos sean desarrollados de una forma correcta y ordenada y como consecuencia de este sistema lograr un beneficio de los mismos a nivel productivo, permitiendo que la organización logre mejorar los servicios y productos de conformidad a las necesidades del cliente.

Con este Sistema de Gestión la organización es más competitiva frente a otras instituciones que brinden el mismo servicio, se amplía a nuevos mercados y se consigue llevar controles constantes en cada área para el correcto manejo de recursos con el objetivo de disminuir los desperdicios, mejorar la calidad del producto y satisfacer a sus clientes.

Objetivos

General

Analizar el Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en la Imprenta Don Bosco y su incidencia en el producto final

Específicos

- Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión de calidad de la Imprenta Don Bosco C.S.P.
- Analizar el Producto final de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad actual de la empresa.
- Proponer la mejora acorde a la ISO 9001:2015 en la imprenta Don Bosco C.S.P.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

En la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia, en la facultad de Ingeniería Industrial, se encontró la tesis con el tema “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTEL PARA LA EMPRESA DICOMTELSA” (Méndez Gómez & Avellana, 2009). Donde el objetivo general fue establecer con la gerencia la planeación estratégica según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, necesarios para el desempeño de la organización, llegando a la conclusión de que este tipo de plan estratégico es esencial para la empresa logrando la satisfacción del cliente y mejora continua. Esta Investigación ayuda que se puede conocer la situación actual en la que vive la industria, así como la deficiencia y errores en los procesos y de esta forma aportar al tema de investigación.

En la Universidad Técnica Particular de Loja, facultad de Ciencias Biológicas y Ambientales, se encontró la tesis con el tema “PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA EMPRESA GRÁFICA VISIÓN S.A. EN LA CIUDAD DE GUAQUIL” (Herrera Villao, 2011). Su objetivo fue elaborar una propuesta de implantación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de Gestión Medio Ambiental con base en la norma ISO 14001:2008 y de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con base en las normas OHSAS 18001:2007 para incrementar la eficiencia de los procesos y

mejora continuamente las actividades productivas de la empresa Gráfica Visión S.A. Esta investigación nos ayuda con el análisis del Sistema de Gestión de Calidad que se va a realizar en la Imprenta Don Bosco C.S.P. tomando en cuenta que la empresa mencionada anteriormente no mantiene un Sistema de Calidad acorde con su giro de negocio.

En la Universidad Austral de Chile ubicada en la ciudad de Puerto Montt-Chile, en la facultad de Ingeniería Civil Industrial, se encontró la tesis con el tema “DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICO PARA LA IMPRENTA: ALDEBARAN IMPRESOS”, (Toledo Brintrup, 2012) donde el objetivo en la empresa que estaba en una situación crítica debido a la inestabilidad económica por la que cruza su país, era realizar un cambio de procesos teniendo cambios en la organización, ayudando a incrementar sus ingresos, tener personal comprometido con habilidades y competencias óptimas, como también la implementación de un plan de marketing para el desarrollo de la misma institución. Este tema de investigación facilita resolver los problemas que enfrenta la organización que se está analizando, ya que en la misma uno de los mayores defectos es no tener un control de calidad y personal sin capacitaciones por parte de la empresa, lo que a largo plazo genera gastos para la industria.

En la Universidad de Guayaquil, en la facultad de Ingeniería Industrial, tiene como tema “DISEÑAR UNA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA INDUSTRIA CARTONERA, BASADA EN LA APLICACIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001, QUE PERMITAN AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA FABRICACIÓN DE CAJAS DE CARTÓN CORRUGADO” (Banguera Arroyo, 2015) Se buscaba elaborar una propuesta manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, que cumpla con lo establecido en la norma ISO 9001:2008, ISO 14001 Y OHSAS 18001, lo que ayudo a la empresa de una forma muy notoria a mejorar los procesos utilizando

las normas señaladas, como también ayudo a aumentar la competitividad de la organización teniendo como resultado incrementos en sus utilidades, basándose en TQM (Total Quality Management) que se enfoca en el diseño de un mapa de procesos de la organización. Esta investigación nos ayuda considerablemente con el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión, el cual se va a estudiar y desarrollar en base a los problemas encontrados y objetivos planteados en la siguiente investigación.

En la Universidad Politécnica Salesiana ubicada en la sede Guayaquil, en la facultad de Ingeniería Industrial, tiene como tema “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA TEXTIL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” (Torres Ortíz & Lavayen Galdea, 2017), teniendo como finalidad la satisfacción de los clientes externos y el compromiso y comodidad de los clientes internos, por lo cual se debe contar con un Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 que ayuden a tener procesos que involucren mejoramiento continuo y motivación del personal. Esta investigación aporta tanto en el tema de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, como en el grado de satisfacción de los clientes internos, ya que la razón de ser de cualquier organización es satisfacer las necesidades del consumidor, tomando en cuenta que para lograr con el objetivo de la organización hay que tener personal capacitado y dispuesto a trabajar por la industria, por lo tanto la implementación del control de calidad es esencial para obtener fidelidad por parte de clientes externos y compromiso de clientes internos.

Fundamentación Técnica Tecnológica

NORMA ISO 9001: 2015

(UNE-EN ISO 9001:2015, 2015) “La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos, 2015, p. 9)

Los beneficios de una empresa al implementar un sistema de gestión de calidad son:

- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con un contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos, 2015, p. 9).

Esta norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito
- “debería” indica una recomendación
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad

Principios de la Gestión de Calidad

(UNE-EN ISO 9001:2015, 2015) “Esta Norma se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000. La descripción incluye una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización” (Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos, 2015, p. 10).

Enfoque basado en procesos

En la norma ISO 9001:2015 se adopta un enfoque basado en procesos al diseñar, desarrollar, implementar, y mejorar la eficacia de un sistema de

gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos (Norma ISO 9001:2015, 2015, p. 10).

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro de un desempeño del proceso eficaz
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de calidad como la figura lo indica, en relación de los capítulos 4 al 10 pueden agruparse con el ciclo PHVA.

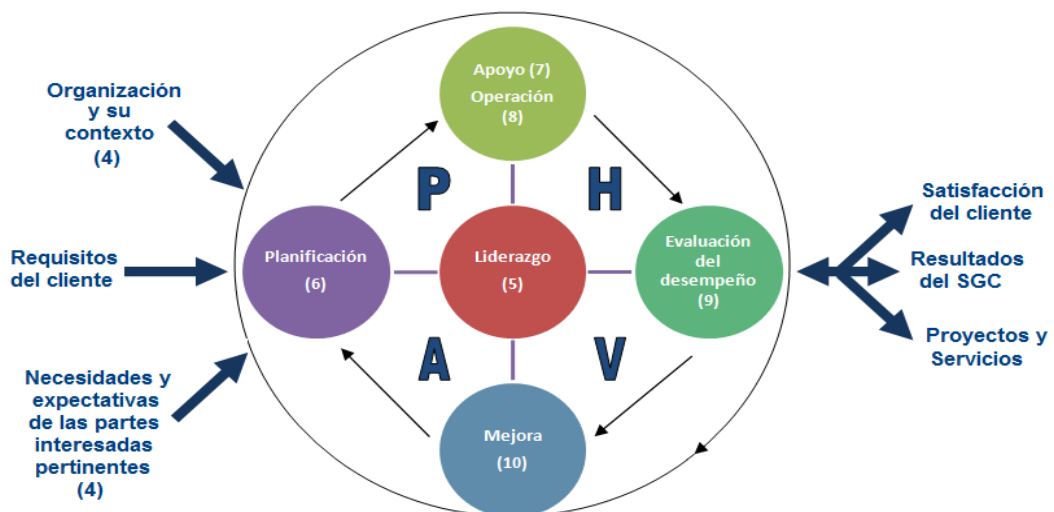


Figura N° 4: Ciclo PHVA en el Sistema de Calidad ISO 9001:2015

Fuente: Norma ISO 9001: 2015

Elaborado por: El Investigador

El ciclo PHVA se puede describir de la siguiente manera:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, para generar los resultados de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
- **Hacer:** implementar lo planificado.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos, servicios y productos de acuerdo a las políticas, objetivos y las actividades planificadas.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario

Pensamiento basado en Riesgos

El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado aislado en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, por lo que en versiones anteriores se ha incluido, por ejemplo, acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos. (Norma ISO 9001:2015, 2015, p. 10).

REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 146 “CONJUNTO DE TINTAS PARA IMPRESIÓN, COLOR Y TRANSPARENCIA”

Campo de Aplicación

Reglamento Técnico especifica un conjunto de colores para una serie de tintas destinadas a la impresión, el color y la transparencia, con el fin de prevenir los riesgos para la salud de las personas, el medio ambiente y evitar prácticas que pueden inducir a error a los usuarios. Este Reglamento Técnico se aplica al conjunto de colores para una serie de tintas primarias destinadas a la impresión de tres o cuatro colores: amarillo, azul, rojo y negro que se comercialicen en el Ecuador, sea de fabricación nacional o importada. (INEN, 2014)

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador

Régimen del Buen Vivir

Capítulo primero,

Inclusión y equidad

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas programas, y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

Art 341.- El estado generara las condiciones para las protecciones integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizara su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia.

Art 342.- El estado asignara de manera prioritaria y equitativa, los recursos suficientes oportunos y permanentes para el funcionamiento y gestión del sistema.

Fuente: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Artículo 1.- tiene como objetivo establecer el marco jurídico del Sistema Ecuatoriano de la Calidad destinado a:

- a) Regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad.

- b) Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos, relacionados con la seguridad, protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas.
- c) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Artículo 2.- se establecen como principios del sistema Ecuatoriano de la Calidad los siguientes:

- a) Equidad o trato nacional: igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados.
- b) Equivalencia: posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país.
- c) Participación: garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad.
- d) Excelencia: obligación de las autoridades gubernamentales proporcionar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social.
- e) Información: responsabilidad de las actividades que conforman el Sistema
- f) Ecuatoriano de la Calidad en la difusión permanente de las actividades de la no conformidad para prevenir su recurrencia (Norma ISO 9001:2015, 2015, p. 12).

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permitan a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos, y servicios, reducir y mejorar la productividad. “El riesgo es el efecto de la duda y dicha duda puede tener efectos positivos o negativos. Una actividad positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultados oportunidades” (Norma ISO 9001:2015, 2015, p. 13).

Artículo 7.- El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad.

Artículo 8.- El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por:

- a) Comité interministerial de la calidad
- b) El Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN).
- c) Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)
- d) Entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tiene la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.
- e) Ministerio de Industria y Productividad.

De las infracciones y sanciones

Artículo 52.- Constituyen infracciones sancionadas por la presente ley, las acciones u omisiones que se tipifican y señalan en los siguientes artículos, sin perjuicio de que por su gravedad puedan acarrear, a sus infractores, responsabilidades de carácter civil o penal.

Artículo 53.- Las infracciones determinadas en la presente ley, serán sancionadas conforme lo siguiente:

- a) La fabricación, la importación, venta, transporte, instalación o utilización de productos, aparatos o elementos sujetos a reglamentación técnica sin cumplir la misma.
- b) El no permitir acceso o no facilitar la información requerida por el ministerio de Industrias y productividad o por el Comité internacional de la Calidad.
- c) Las inspecciones, pruebas o ensayos efectuados de forma incompleta o con resultados inexactos.
- d) La venta, ofrecimientos, exposición y/o compra de mercaderías expresadas en unidades diferentes a las del Sistema Internacional de Unidades.

- e) El uso de indicaciones o etiquetas que desorienten o engañen al cliente, que lleven indicaciones de peso, medida o expresión de números de unidades. (LEXIS, 2013)

Reglamento General a la ley orgánica de defensa del consumidor

Principios Generales

Artículo 3.- Se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad, aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo competente, o en su defecto por las normas mínimas de calidad internacional. A falta de normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado

Responsabilidades y obligaciones del proveedor

Artículo 13.- Se entenderá por información suficiente la que debe suministrar el proveedor respecto a los datos exigidos por la ley. Esto es la rotulación mínima en productos alimenticios procesados, la rotulación mínima en los medicamentos, seguridad de uso, instrucciones sobre adecuado manejo y advertencias, en caso de que conforme a la ley sean obligatorias; productos primarios para consumo humano o pecuario, mejorados genéticamente o la determinación de si se trata de productos usados o deficientes, así como la garantía sobre aquellos productos que conforme a la ley se debe otorgar.

Artículo 24.- De aceptar el consumidor la prestación de un servicio de reparación, pese a la advertencia por escrito del prestador del servicio sobre la transitoriedad o inseguridad de la reparación o, si el prestador del servicio hubiere manifestado al usuario el riesgo o la imposibilidad de prever las consecuencias del uso de un repuesto usado, inadecuado o desconocido en el mercado.

Control de Calidad

Artículo 58.- En caso de que el INEN compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes y servicios, deberá remitir un informe a la autoridad competente para que procedan de conformidad con lo previsto en el Art. 66 de la ley. (LEXIS, 2013)

Categorías Fundamentales

Red de categorías

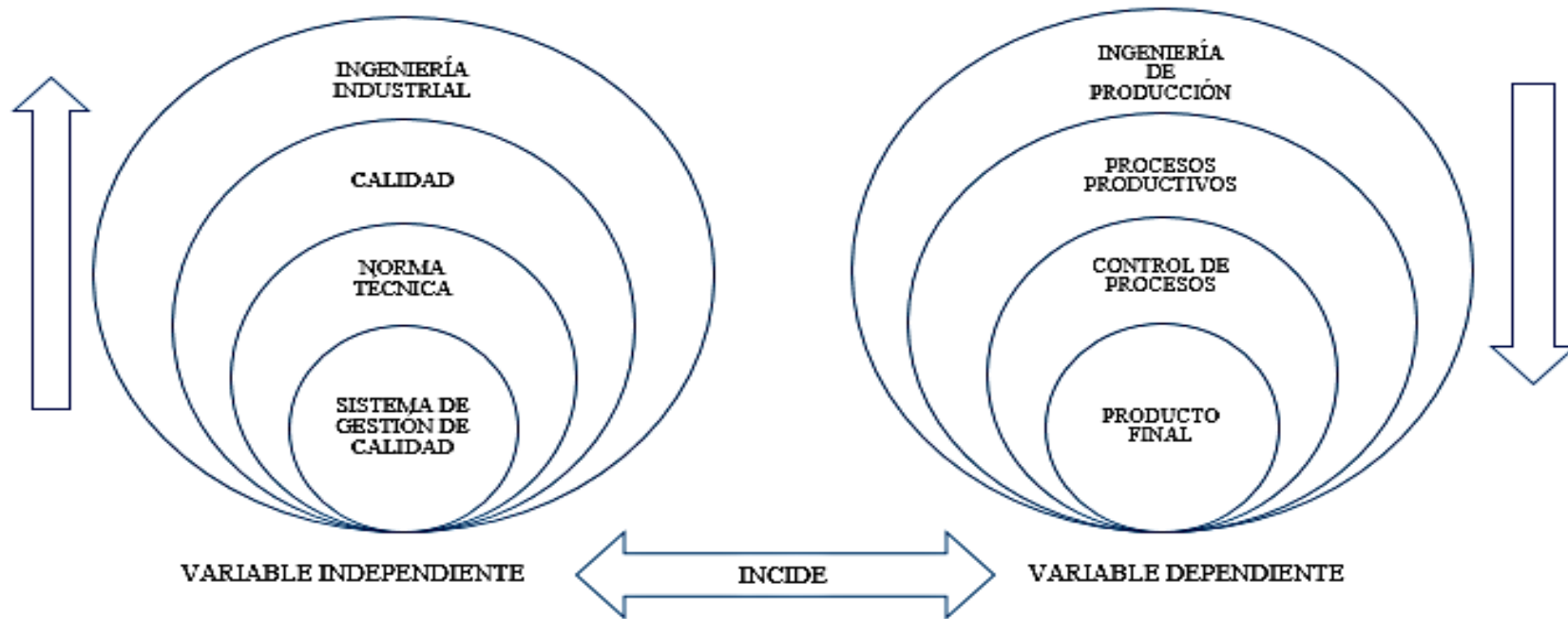


Figura N° 5: Gráfico de inclusión de variables

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Constelación de Ideas

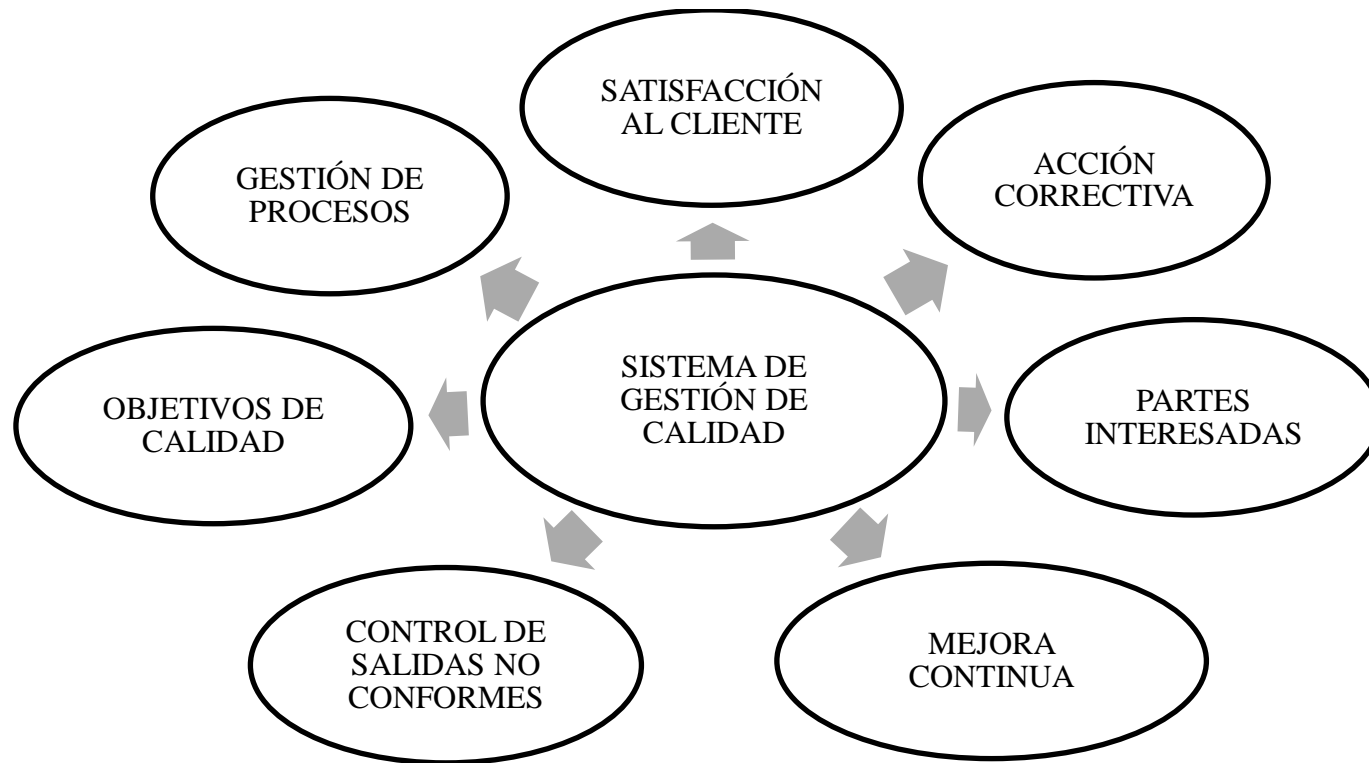


Figura N° 6: Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

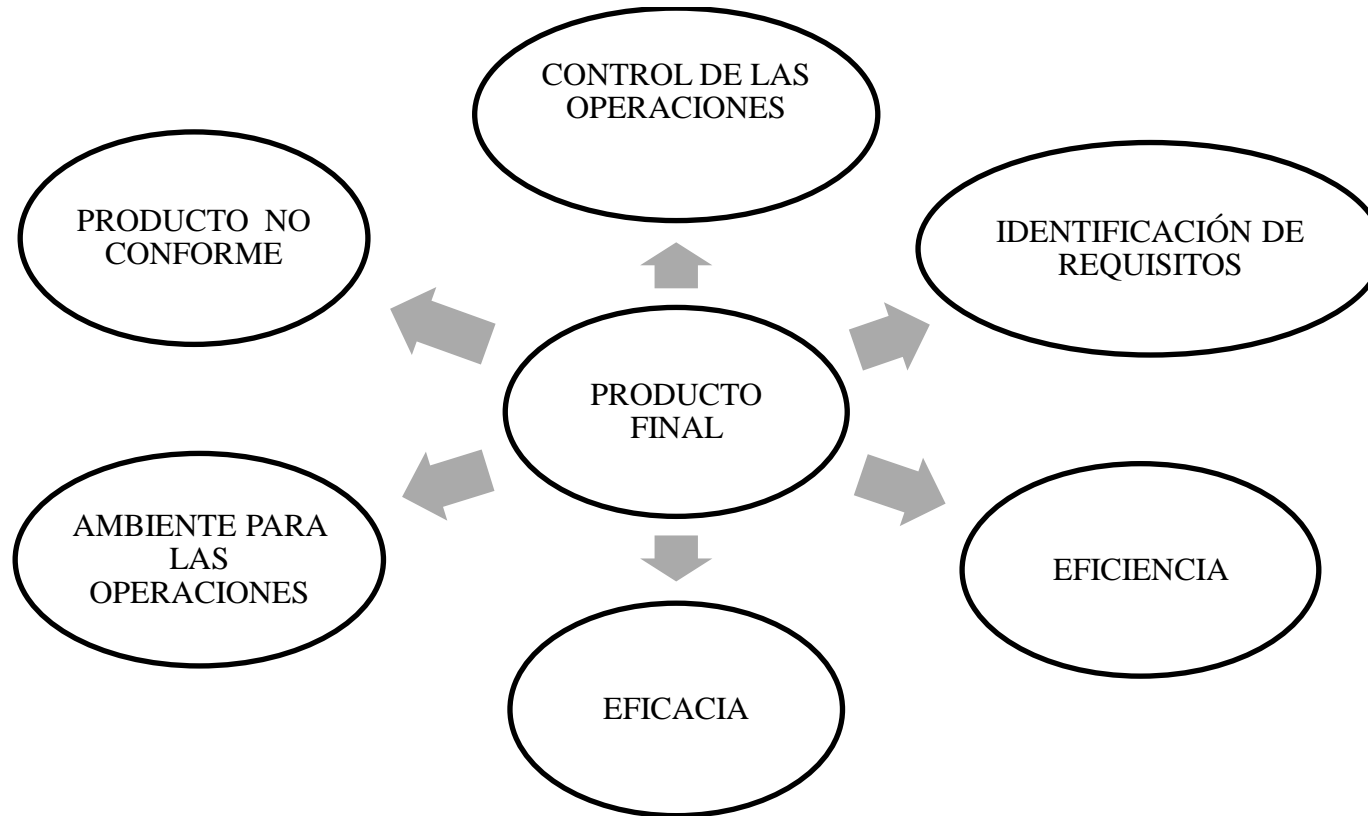


Figura N° 7: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Producto Final

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Desarrollo de Marco Teórico

Variable Independiente

Ingeniería Industrial

Según (Baca. G, Cruz. M; 2014), hace referencia el enfoque que tiene un ingeniero industrial que no solo se preocupa por la cantidad de productos fabricados o por el servicio prestado, sino que también se guían por la calidad. Piezas o productos inaceptables que presenten defectos no se debe producir por su baja calidad. Si un proceso determinado no puede producir con la calidad necesaria, se debe cambiar el proceso o establecer un índice de calidad menor. (Pág. 251).

Menciona (Arciniegas J. González O. 2016), que la ingeniería industrial basado en la gestión de calidad es la optimización del producto y de los procesos de producción o de la prestación de un servicio, (es lo que verdaderamente produce la calidad, también hace referencia a los métodos y procedimientos para controlar, mejorar y garantizar la calidad).

Calidad

La calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, se puede decir si éste es bueno o malo. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando. (Significados, 2013)

Norma técnica

Las normas buscan delinear el camino para el mejoramiento de las empresas, como punto de partida para introducir principios de gestión universalmente aceptados y prácticas de negocios dirigidas a contribuir el logro de resultados, las normas técnicas incluyen requisitos específicos aplicables a diversas actividades.

La intención es generar una mejora de la gestión integral necesaria para la producción y prestación de productos y/o servicios. Una norma de calidad es un papel, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad. (INEN, s.f.)

Sistema gestión de calidad

Menciona (Cuatrecasas L. 2010), que la conceptualización de calidad cambia radicalmente para seguir evolucionando, pasando de un simple pensamiento de verificación de calidad, a lograr conseguir y generar calidad desde sus inicios. Se busca asegurar la calidad desde el proceso de producción para evitar que este dé lugar a productos defectuosos. (Pág. 57)

La calidad hace referencia (Cuatrecasas L. 2010), puede determinarse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del cliente, el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para lo que ha sido diseñado y que se ajustan a lo expresado por el consumidor o cliente del mismo. (Pág. 58)

Menciona (Cuatrecasas L. 2010), La competencia exige que en el proceso se logre con rapidez y con los recursos necesarios para lograr un mínimo coste, y que este proceso cumpla los requerimientos que pretende los consumidores del producto o servicio. Pág. 58.

Con la Gestión de Calidad, (Cuatrecasas L. 2010), la calidad sigue extendiéndose en sus objetivos a todos los departamentos que involucra una empresa, tales como el departamento de recursos humano, liderados por la alta dirección y aplicando desde la planificación y diseño de productos y servicios, continuando con una nueva idea de formar la gestión de una empresa, se puede decir que con ellos la calidad deja de representar un coste y se convierte en un modo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios. (Pág. 60).

Consecuencia de esto se logra establecer cuatro etapas de evolución del concepto de calidad, cuyos factores son los siguientes:

- Inspección: Verificación de todos los productos de salida, es el resultado después de la fabricación y antes de que estos sean distribuidos a los clientes. Los productos que no cumplen los requisitos o especificaciones, o no se encuentran dentro del margen de error de tolerancia o simplemente estos presenten defectos, deben ser rechazados. Se realiza un trabajo de filtrado de todos los productos para garantizar que solo accedan al mercado aquellos que estén en perfectas condiciones.
- Control de Producto: La aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados supuso un avance considerable que permitió la reducción de la inspección. Este tipo de control emplea técnicas basadas en el muestreo de productos salientes. Los defectos van a seguir existiendo lo que se trata es detectarlos antes de que el consumidor tenga el producto en sus manos
- Control de Proceso: La evolución desde el control del producto al control ejercido sobre el proceso es el primer paso importante hacia una calidad

auténticamente controlada y aun coste aceptable. En esta etapa la calidad de los productos ya no se controla únicamente al final del proceso, sino que este se verá sometido a un control a lo largo de dicha producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos.

- **Gestión de la Calidad Total (GCT):** La calidad se extiende a toda la empresa en su crecimiento conceptual y en sus objetivos. No se considera solo como una característica de los productos o servicios, sino que también alcanza el nivel de estrategia global de empresa. La Gestión de Calidad es una nueva idea de filosofía que busca una ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. En la figura 8 se detallan los pasos a seguir para una adecuada implementación del SGC.

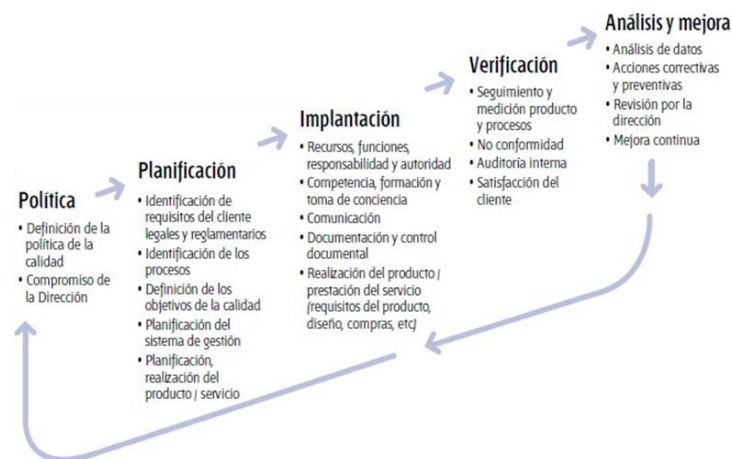


Figura N° 8: Proceso del SGC

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Estas son normas comúnmente aceptadas para el diseño e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad

acreditada. Los modelos normativos son herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización. Los SGC son la base y el objeto de los modelos normativos de Gestión de la Calidad. El eje del SGC, según los modelos normativos, tiene tres características:

- La definición de una serie de procedimientos estandarizados y bien documentados que detallen la coordinación de un conjunto de recursos y actividades para garantizar la calidad de los procesos y la elaboración de un producto ajustado a los requerimientos del cliente.
- La documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de Calidad.
- El cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos.

Satisfacción al cliente

Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

Cuando un producto o servicio cumple con aquello que promete y encima ofrece un precio razonable para el consumidor, éste, no dudará a la hora de volver a inclinarse por él y ni hablar si el mismo excede en demasía lo que se esperaba de él, tal situación hará que el cliente se convierte en absoluto fanático y no solo siga comprando el producto o servicio, sino que además lo recomendará a su entorno.

Entonces, satisfacer correctamente al cliente sin lugar a dudas se erige como la clave del éxito comercial de una empresa, por tanto, el departamento de marketing, encargado generalmente de este tópico, deberá poner especial cuidado e hincapié en esta cuestión imprescindible y no defraudar al cliente. (Definición ABC, 2018)

Acción correctiva

Dentro de un proceso de Gestión de Calidad, las acciones correctivas son todas aquellas decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales y reales de un problema. La acción correctiva no debe confundirse con la acción preventiva, que es aquella que se aplica antes de que tengan lugar los fallos. Tal y como su nombre indica, la idea es corregir algo que ha fallado dentro del proceso de calidad y que necesita una intervención urgente, además de soluciones eficaces, entre otros. El objetivo es que estos fallos no vuelven a repetirse. (ISOTools, 2016)

Partes interesadas

La nueva ISO 9001: 2015 establece de una forma sencilla las necesidades y las expectativas de las partes interesadas. Aparece justo después de los requisitos de la organización. La justificación para esto es que las partes interesadas tendrán un impacto en la capacidad de la empresa para proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente. Los requisitos son para determinar qué partes interesadas son relevantes para el SGC, y estas partes pueden afectar al SGC. La información, sobre todo de los requisitos de las partes interesadas, se utiliza en el SGC. Lo más importante es reunir toda la información que se necesita. Se deben determinar cuáles son las partes interesadas pertinentes para su Sistema de Gestión de Calidad:

Cliente

Las personas que utilizan el producto que afecta de forma directa a la capacidad de satisfacer sus necesidades. Es necesario comprender las necesidades, expectativas y los requisitos de las personas. Se debe conocer cómo utilizarán el producto. Los clientes son unas de las partes interesadas más importantes.

Gobiernos y organizaciones no gubernamentales

Muchas empresas tienen requisitos legales que sus productos y servicios deben cumplir. No puede generar un elevado costo para que sea imposible cumplirlos. Es importante comprender las expectativas que tienen las organizaciones. Se pueden identificar todos los niveles de rendimiento y la durabilidad de los clientes finales.

Empleados

Si los empleados no compran el producto o servicio, deberán trabajar en un ambiente que generen productos que satisfagan las necesidades de los clientes finales. Nadie quiere crear productos o servicios defectuosos.

Accionista

El balance económico se ve afectado de forma directa por los costos que suponen los productos o los servicios. Los accionistas deben estar interesados en el nivel del desempeño de su SGC. Las expectativas en torno a la mejora continua pueden ser muy importantes para este grupo de partes interesadas.

Mejora continua

El objetivo de la mejora continua de la calidad debería ser incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño.

La mejora continua tiene indudables ventajas para la empresa, aplicando se logra ser más productivos y competitivos en el mercado puesto que:

- Se consigue una mayor capacidad de adaptación a las necesidades del cliente y de cumplimiento de las mismas.

- Se reducen los errores, los desperdicios y los costes aumentando la eficiencia.
- Se previenen errores y fallos en todas las áreas de la organización mejorando los productos y servicios entregados al cliente y reduciendo así las quejas y reclamaciones. (AEC, 2015)

Control de salidas no conformes

La empresa tiene que asegurarse de que las salidas que no estén conformes con los requisitos que se identifican y se controlan previniendo la utilización no intencionada.

La empresa tiene que tomar ciertas decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad y se genera un efecto sobre la conformidad de los productos y los servicios. Se tiene que aplicar a todos los productos y los servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante la provisión de los servicios.

Es esencial realizar un control sobre todos los productos o servicios no conformes que no se usen ni se entreguen. Si existen servicios que tengan una no conformidad se deberán emprender acciones correctivas, y si dicho apartado propone que sea necesario tomar las acciones necesarias para tratar los elementos de salida del proceso, servicios y productos. (UNE-EN ISO 9001:2015, 2015)

Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la

mejora continua. Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución. (ISOTools, 2013)

Gestión de procesos

La Gestión por Procesos es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes. (ISOTools, 2014)

Variable Dependiente

Ingeniería de producción

La ingeniería de producción es una carrera, innovadora, multidisciplinar que adapta la ciencia, la tecnología, Economía y Administración optimizando los sistemas de producción de bienes y servicios, mejora procesos productivos o administrativos dominando un campo global así contribuyendo al desarrollo e incentivando a aquellas organizaciones a velar por el bienestar del Colaborador, Medio Ambiente y recursos, mejorando el entorno laboral donde se evidencie su calidad en prestación de productos y servicios estudian los sistemas de producción en todas sus etapas desde la concepción y planificación inicial, hasta el diseño y la operación de dicho sistema. (Universidad de la Republica de Uruguay, 2015)

El ingeniero de producción es la figura central para transformar un diseño en un producto, debe operar como integrador de operaciones, coordinando personal, información y tecnología dentro de una organización. Diseña sistemas tomando en consideración el uso de la energía, la protección ambiental y humana, la gestión y el control de procesos de fabricación, así mismo la elaboración de productos con procesos optimizados. (Universidad de la Republica de Uruguay, 2015)

Procesos productivos

El concepto de proceso productivo designa a aquella serie de operaciones que se llevan a cabo y que son ampliamente necesarias para concretar la producción de un bien o de un servicio. Cabe destacarse entonces que las mencionadas operaciones, acciones, se suceden de una manera, dinámica, planeada y consecutiva y por supuesto producen una transformación sustancial en las sustancias o materias primas utilizadas, es decir, los insumos que entran en juego para producir tal o cual producto sufrirán una modificación para formar ese

producto y para más luego colocarlo en el mercado que corresponda para ser comercializado. (Definición ABC, 2018)

Control de procesos

El control del proceso consistirá en la recepción de unas entradas, variables del proceso, su procesamiento y comparación con unos valores predeterminados por el usuario, y posterior corrección en caso de que se haya producido alguna desviación respecto al valor preestablecido de algún parámetro de proceso. (MAVAINSA, 2013)

Producto final

Según (Muñoz D. 2009), menciona que el producto final es la aceptación de un conjunto de productos satisfaciendo los requerimientos de calidad o no, a partir de la inspección de un par de conjunto, verificando el cumplimiento de estándares de calidad tanto de un conjunto de producto adquiridos, como de un conjunto de productos elaborados en la empresa. El control del producto se hace por muestra cuando la elaboración tiene un lote de productos, así se podrá aceptar o rechazar el lote producido. Pág. 421.

Control de las operaciones

Control, es un sistema adecuado que nos llevara de la mano al éxito por hecho de eliminar la incertidumbre y trabajar con base a hechos controlables, donde cada elemento sabe dónde, cuándo y que debe hacer siempre. La función de administración de control es:

- La medición
- Corrección

Esta función da resultados eficaces de acuerdo al liderazgo de cada administrador de todas las jerarquías, sin importar rangos ni niveles ni resultados alcanzados.

En la actualidad las grandes organizaciones han obtenido el éxito en base a un control absoluto de los diseños de operaciones, encontrar el punto exacto para esto depende de la creatividad. Mantener este éxito y lograr el equilibrio por décadas es resultado de un buen control. (CCA, 2014)

Identificación de requisitos

Las empresas deben llevar un control exhaustivo durante la identificación y el mantenimiento de los requisitos legales que le pueden ser aplicados a la organización, puede ser entorno a la calidad del producto, al medio ambiente e incluso a la seguridad y salud en el trabajo. Las organizaciones pueden contar con indicadores que facilitan la comprobación del proceso, es decir, conocer si el proceso cumple con la misión que le ha sido asignada. (ISOTools, 2014)

Eficiencia

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende de un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender los todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un dado propósito valiéndose de pocos recursos, por ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados. (ConceptoDefinición, 2014)

Eficacia

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano. (Deborah, 2014)

Ambiente para las operaciones

Es necesario contar un ambiente necesario para las operaciones de sus procesos y para poder lograr conformidad de los productos y servicios, un ambiente adecuado se refiere a factores como humanos y físicos (sociales, psicológicos, físicos). (Escuela europea, 2013)

Producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

Un producto no conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como, por ejemplo, un material comprado que ha llegado defectuoso, un material no identificado cuando se requiere que lo esté, etc.

Hay que tener en cuenta que la norma es aplicable tanto a productos como a servicios, por lo que también en este procedimiento han de tenerse en cuenta los servicios no conformes, como pueden ser, un envío a un cliente con cierto retraso, etc.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- Debe quedar claramente establecido quién tiene responsabilidad en la organización para decidir las disposiciones a tomar sobre productos no conformes. (CalidadISO9001, 2013)

Hipótesis

H0: El Sistema de Gestión de Calidad no incide en el producto final

H1: El Sistema de Gestión de Calidad incide en el producto final

Señalamiento de Variables

Variable Independiente:

Sistema de Gestión de Calidad

Variable Dependiente:

Producto final

Definición de términos técnicos

- Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo, clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores...)

- Requisito: Necesidad o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos.
- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Eficacia: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.
- Política: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.
- Objetivo: Resultado que deba conseguirse, puede ser estratégico, táctico u operativo.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre, es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.
- Competencias: capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Rendimiento: resultado medible, puede relacionarse con la gestión de las actividades, procesos, productos, sistemas u organizaciones.
- Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Inconformidad: No cumplimiento de un requisito.
- Acción correctiva: acciones para eliminar una no conformidad.
- Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el rendimiento.
- Cliente: Persona u organización que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a esta persona u organización, o requerido por ella.
- Proveedor/prestador: persona u organización, o persona que proporciona un producto o servicio.

- Mejora: Actividad para aumentar el desempeño.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad. Incluye el establecimiento de una política de calidad y unos objetivos de calidad.
- Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Objeto: Entidad o cualquier cosa que puede percibirse o imaginarse (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso...), tanto materiales como imaginarios.
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.
- Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- Innovación: Proceso resultante de un objeto nuevo o sustancialmente cambiado (puede ser el sistema de gestión, un proceso, un producto...).
- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallados.
- Objetivo de la calidad: Objetivo relativo a la calidad (generalmente basado en la política de calidad de la organización).
- Elemento de salida: Resultado de un proceso.
- Producto: Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- Servicio: Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

- Producto no conforme: Rechazar un encargo o un pedido por no responder a aquello que se esperaba.
- TQM: del inglés Total Quality Management, es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales.
- FODA: Herramienta de ingeniería para analizar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Desperdicio: Un desperdicio es el mal aprovechamiento que se realiza de alguna cosa o de alguien. Es decir, se tiene algo, una máquina a la cual no se la explota como se debe para que rinda su máximo y por tanto se la trabaja al mínimo nivel. (UNE-EN ISO 9001:2015, 2015)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Modalidad

La presente investigación muestra un enfoque cuali-cuantitativo, ya que se realizó toma de datos para el estudio del estado del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, donde se identificaron las características del SGC en la empresa gráfica Imprenta Don Bosco C.S.P, además se realizó un análisis teórico sobre la insatisfacción de clientes por productos no conformes. Para lograr alcanzar y superar las no conformidades detectadas, se toma como referencia metodológica lo establecido, en la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de incrementar la rentabilidad de la empresa manteniendo un enfoque en el cliente, de tal forma que la organización se vea inmersa en un proceso de mejora.

El enfoque es cuantitativo ya que se mide, tabula y procesa datos, con el objetivo de generar la información necesaria para un completo análisis; la investigación permite evidenciar el estado actual de la cantidad de productos fabricados y devueltos por parte del cliente.

Modalidad Básica de la Investigación

Para la investigación del proyecto, la metodología que se aplica en la empresa Imprenta Don Bosco C.S.P. está basada en un estudio bibliográfico, investigación directa y de campo.

- **Bibliográfica:** El estudio se realizó utilizando como guía libros especializados, documentos web y documentación propia de la empresa. El objetivo es esta modalidad de investigación es mejorar el desarrollo de gestión de la empresa, así como orientar y atender inquietudes de los empleados a cuanto se refiere el tema de calidad.
- **Investigación directa:** En esta investigación la metodología manipulada es directa con los colaboradores de la organización, para esto se efectuó una check list basado con los requisitos del SGC ISO 9001:2015, y una encuesta a los clientes de la empresa para diagnosticar la satisfacción hacia ellos y la calidad de los productos.
- **Investigación de Campo:** Esta investigación está basada en realizar el estudio en el propio sitio donde se encuentran las falencias de la empresa ya que se manipula el tipo de documentación, así como los procedimientos que cuenta y los registros que manipulan para su trabajo diario.

Tipo de Investigación

La investigación que se usará en el presente estudio es del tipo exploratorio y descriptivo.

- **Investigación Exploratoria:** Para esta investigación tiene como objetivo la aproximación de manera visual y los acontecimientos de la empresa que presentan la influencia de la forma empírica que controlan el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Imprenta Don Bosco C.S.P. la cual se realizó su estudio y su respectivo análisis.
- **Investigación Descriptiva:** Esta investigación tiene como propósito indicar los registros, análisis e interpretación de datos reales que la organización presenta actualmente. Para esto se verifica los procedimientos y procesos con los que posee la organización actualmente conforme al Sistema de Gestión de Calidad.

Población y Muestra

Se aplicó el instrumento de medición a los 16 clientes de la Imprenta Don Bosco C.S.P., los cuales representan a la población, en este caso no es necesario obtener una muestra, ya que la población no supera los 100 clientes.

Tabla N° 2: Producto no conforme y devoluciones del año 2017

CLIENTES	Suma de PRODUCTO CONFORME	Suma de DEVOLUCIONES
ABYA YALA	14500	0
ACADEMIA LTDA.	126065	2235
ACRECERSA	6000	0
ARKOS S.A	5101	24
ASEGURADOR SUR	14400	0
BUSSINES OL S.A	48325	675
CABLE_UNI	8600	0
CALLE D	22250	150
EDICIONES MAY	4500	0
FAVORITA S.A	66580	2370
GOLDMAN	10000	0
GUTIERREZ	22190	310
MARIANO PETRO	22800	200
SMECUAEDICION	7100	300
SOCIEDAD BIBLICA	43850	10000
UNIVERSO	21000	0
Total general	443261	16264

Fuente: Imprenta Don Bosco C.S.P.

Elaborado por: El Investigador

PRODUCTO NO CONFORME Y DEVOLUCIONES DEL AÑO 2017

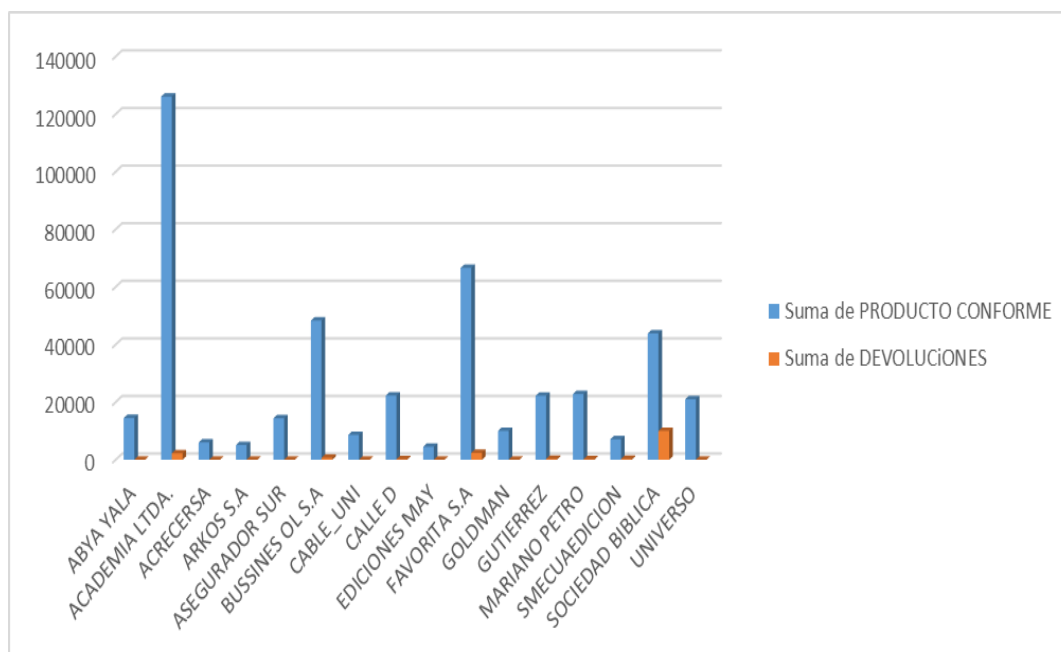


Figura N° 9: Clientes, Producto final y devueltos

Fuente: Imprenta Don Bosco C.S.P.

Elaborado por: El Investigador

Análisis: Se puede ver la cantidad de clientes y la demanda de productos, entre los cuales están revistas, libros y volantes, se puede interpretar en la barra de color naranja los productos devueltos por parte de clientes, ya que no cumplieron las especificaciones solicitadas.

Para el presente estudio se tiene un total de 70 productos fabricados, con diferentes demandas en cada mes.

Tabla N° 3: Lista de productos no conformes

CLIENTES	Suma de PRODUCTO CONFORME	Suma de DEVOLUCIONES
JULIO	190025	13875
HOJAS DOBLADAS Y MANCHADAS	11885	115
HOJAS MANCHADAS DE TINTA	6000	300
MAL BRILLO EN PORTADAS Y PAGIAS MANCHADAS	11020	980
MAL ENCOLADO LA PORTADA	29875	125
PORTADA EN MAL ESTADO	7200	500
PORTADA MANCHADA Y HOJAS MANCHADAS	28175	1825
PORTADAS SIN BRILLO	11970	30
VOLANTES MAL DOBLADAS	40000	10000
(en blanco)	43900	0
AGOSTO	65616	734
BRILLO OPACO	4050	150
CORTES DE LA REVISTA EN EL REGISTRO	1976	24
ENCOLADO REGADO POR LOS LADOS DE LA PORTADA	9870	130
HOJAS ARRUGADAS	9800	200
MAL ENFUNDADO DOS CAJAS X 115	12520	230
(en blanco)	27400	0
SEPTIEMBRE	59660	140
HOJAS MANCHADAS DE TINTA	14920	80
PORTADAS DAÑADAS	27440	60
(en blanco)	17300	0
OCTUBRE	65640	760
BRILLO OPACO	4440	60
HOJAS MANCHADAS, DOBLADAS, NIVEL DE BILLO BAJO	13870	630
MAL ENCOLADO LA PORTADA	2450	50
PORTADAS DOBLADAS	2780	20
(en blanco)	42100	0
NOVIEMBRE	62320	755
BRILLO OPACO	3900	100
HOJAS MANCHADAS	4125	75
MAL ENCOLADO LA PORTADA	5870	130
MAL ENFUNDADO	14250	450
(en blanco)	34175	0
Total general	443261	16264

Fuente: Imprenta Don Bosco C.S.P.

Elaborado por: El Investigador

Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Tabla N° 4: Operacionalización de variables, variable independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE INDEPENDIENTE				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.</p>	Procesos	Caracterización de procesos	¿La empresa cumple con los requisitos establecidos en la norma técnica ISO 9001:2015?	<p>Check-List Auditoria Interna</p>
	Estándares	% cumplimientos de requisitos de la ISO 9001:2015	¿La organización cumple los requisitos del cliente?	
	Información documentada	% de documentación informativos obligatorios y conservada mantenida	¿Cuánta documentación informativa conserva y mantiene la organización de acuerdo a la requerida por la norma?	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Variable dependiente: Producto final.

Tabla N° 5: Operacionalización de variable, variable dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE INDEPENDIENTE				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
PRODUCTO FINAL: Se conoce como producto terminado al objeto destinado al consumidor final. Se trata de un producto, por lo tanto, que no requiere de modificaciones o preparaciones para ser comercializado	Requisitos del producto	% de producto no conforme	¿Existe un tratamiento adecuado para quejas y reclamos?	Lista de productos, devoluciones Encuesta al cliente
	Eficiencia	% de desperdicio	¿La organización mantiene un control de producción que permite disminuir el desperdicio del producto?	
	Control de calidad	% de cantidad de producto no conforme	¿La organización cumple con los parámetros de calidad solicitados por el cliente y la normativa?	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Plan de Recolección de la Información

La recolección de datos se logra conseguir por el uso de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar una base de información, los cuales pueden ser por entrevistas, encuesta, cuestionario, observación, diagrama de flujo, base histórica de datos, auditorías internas y a producto.

Estos instrumentos se emplearon, con el objetivo de filtrar la información que será útil al final de la investigación, el check-list o auditoría se realizará al Gerente General, Jefe de Producción y a toda la organización de cual esta compone, guiándose de los requisitos de calidad de la norma ISO 9001:2015 para diagnosticar la situación de la empresa.

Para el plan de recolección de datos también se tiene la necesidad de encuestar a los clientes, se podrá observar y verificar la magnitud real actual del problema que la empresa presenta en cuanto a sus productos.

Se realizará un seguimiento y estudio de los procedimientos actuales de la organización. Entre los procedimientos se encuentran recepción de materiales, proveedores, registro de los empleados, respaldos y seguridad de documentación, almacenamiento de materiales y todos los insumos que esta demande, el método a usar será por medio de observación en campo, esto permite comprobar de forma tangible y por medio de fotografías los problemas reales que la empresa posee actualmente.

Tabla N° 6: Plan de recolección de datos

PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS		
PREGUNTAS		DETALLE
1	¿Para qué sirve investigar?	Para realizar y ver el cumplimiento del SGC y verificar que el producto sea de calidad
2	¿Qué personas o sujetos de investigación?	Colaboradores y clientes de la organización
3	¿Qué aspectos principales se investiga?	Producto conforme, Satisfacción al cliente, Procedimientos para tratamiento de : Operación Evaluación del desempeño y Mejora
4	¿Quién?	Investigador: Carlos Pichucho
5	¿Cuándo?	Julio 2017 a Enero 2018
6	¿Lugar de la recolección de información?	Imprenta Don Bosco C.S.P.
7	¿Cuántas veces?	Las veces necesarias para encontrar inconformidades, incumplimientos y oportunidades de mejora para la empresa
8	¿Qué técnica de recolección se aplica?	Encuestas, auditorias, datos históricos
9	¿Con qué se obtiene?	Cuestionarios y archivos de producción, auditoría y control de producto
10	¿En qué situación?	En las actividades cotidianas de desempeño

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 7: Técnicas para la recolección de datos

PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS		
TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
CHECK-LIST O AUDITORIA	GERENTE GENERAL	PREGUNTAS DE CUMPLIMIENTO DEL SGC 9001:2015
ENCUESTA	PREGUNTAS SOBRE EL PRODUCTO FINAL	SE REALIZARÁ A LOS CLIENTES
OBSERVACIÓN DE CAMPO	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCESOS DE LA EMPRESA	TOMA DE FOTOGRAFÍAS COMO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE LA EMPRESA

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Aplicación de instrumentos de recolección de datos

- Encuesta
- Check-List o Auditoria
- Observación de Campo

Check-List

Las “listas de control”, “listas de chequeo”, “check-list” u “hojas de verificación”, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer auditorías internas comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

- Auditoría de calidad al proceso de revisión, evaluación y validación por el que deben pasar las organizaciones que deseen acogerse a las directrices de la norma ISO 9001 en temas de calidad. También para aquellas que, habiendo sido certificadas, se propongan renovar dicha certificación.
- ISO establece dos tipos de auditorías: internas y externas. La primera es la que realiza la propia empresa como parte del proceso de autoevaluación y preparación para la segunda, que recae en manos de auditores externos.
- Por integrantes de la propia organización, es decir, personas vinculadas laboralmente a las actividades. Esta metodología tiene la ventaja de que dichas personas conocen de cerca los procesos internos, sus singularidades, dinámicas y resultados.

La Encuesta

Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Para la presente investigación se estableció una encuesta para poder conseguir información y resultados, el mismo que está en la parte de ANEXOS. La encuesta tiene preguntas relacionadas con el servicio y productos que es la variable de la investigación que ayudan con el estudio.

El tipo de preguntas son cerradas, se categorizan las respuestas por parte del investigador, la encuesta es realizada a los clientes de la empresa el cual elegirá una respuesta según su criterio el cual acerque a la realidad de la empresa.

Las respuestas se codifican de la siguiente manera, con el N° 1 como nada satisfactorio y con el N° 5 muy satisfactorio, con el cual se puede diagnosticar el servicio y la calidad de producto que está entregando la empresa hacia el cliente. (Carvajal, 2016)

Análisis Documental

La observación de campo es una de las aplicaciones para la recolección de información, se basa en fotografías captadas en la empresa que se está diagnosticando para poder observar la situación actual, así como verificar los procedimientos con respecto a documentación, almacenamiento de registros, controles y formatos que manejan.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y SITUACIÓN ACTUAL

Procesamiento y Análisis de la Información

Para conocer la situación actual de la organización imprenta Don Bosco C.S.P., se requiere realizar la auditoria de diagnóstico la que sirve para determinar la línea base desde la cual se parte. Se aplica la lista de verificación como indica la norma ISO 9001:2015 (ANEXO), y se obtiene los siguientes resultados.

Análisis

Tabla N° 8: Cumplimiento de la imprenta con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

REQUISITOS	CUMPLIMIENTO SGC ISO 9001:2015
Contexto de la Organización	40,00%
Liderazgo	50,00%
Planificación	66,67%
Apoyo	60,00%
Operación	43,75%
Evaluación del desempeño	50,00%
Mejora	37,50%
PROMEDIO TOTAL DE CUMPLIMIENTO	49,70%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

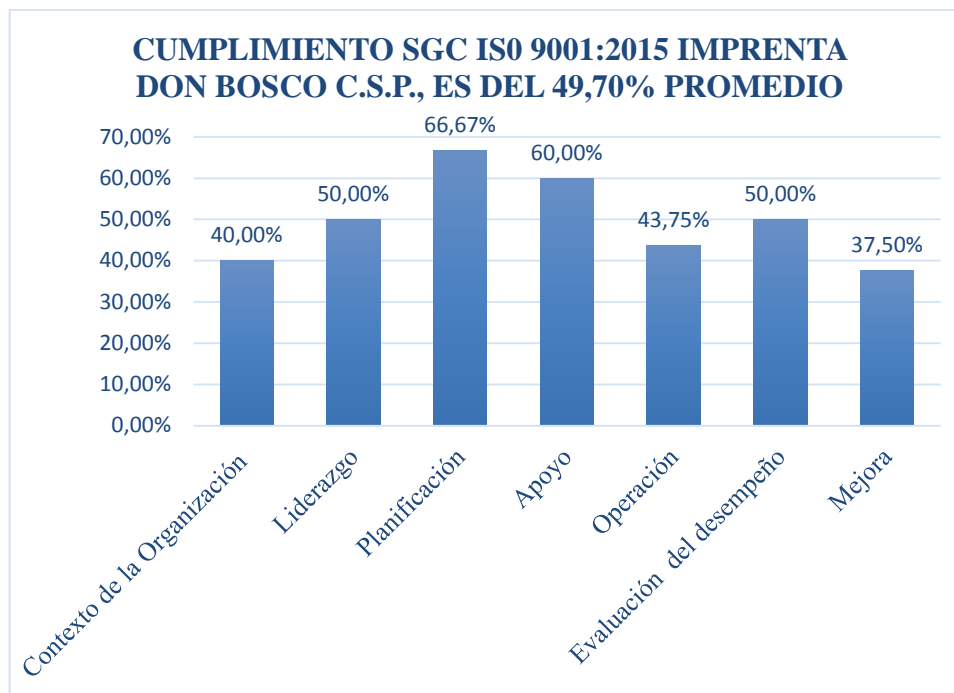


Figura N° 10: Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

De acuerdo a la figura 10 se determina que la organización cumple con un promedio del 49,70% de requisitos, de lo que la norma ISO 9001:2015 solicita, lo cual indica que es mínimo el SGC que manejan en dicha empresa.

En el diagnostico se puede observar que la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 cumple solo el 40% con respecto al contexto organizacional, este punto evalúa los factores internos o externos, partes interesadas o stakeholders, aquí la norma indica que se debe realizar un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y los requisitos permanentes.

El punto de Liderazgo registra un porcentaje de 50% del total, lo que se puede interpretar, que, el Gerente General de la empresa tiene que comprometerse más en las decisiones, en un enfoque al cliente, debe tener una meta como política de la calidad, los roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

La planificación en la Imprenta Don Bosco C.S.P. tiene un cumplimiento del 66.67% por lo que no se está realizando una planificación adecuada de cumplimiento con los objetivos de calidad, la norma indica que los objetivos deben ser coherentes, medibles, tener en cuenta los requisitos, permitir la conformidad de productos y servicios, para aumentar la satisfacción del cliente y actualizarse según corresponda. Para lograr los objetivos la norma ordena que se debe determinar que se va hacer, que recursos se necesita, quien será responsable, cuando se finalizará y como se evaluará los resultados.

La norma ISO 9001:2015 otro punto a evaluar es el requisito de apoyo y la imprenta cumple con un porcentaje del 60%, ya que la organización cuenta con los recursos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente, pero no tienen establecido un control de la información documentada como la norma requiere el cual determina que debe abordar las siguientes actividades: distribución, almacenamiento y preservación, control de cambios y conservación y disposición, de la misma manera tiene oportunidades de mejora donde cumple parcialmente la comunicación, competencia, recursos y la toma de conciencia por lo cual es un punto en cual se debe trabajar más para ese tipo de procedimientos.

La operación de la empresa se le califica con un 43.75%, sobre todos los requisitos que esta solicita, ya que los controles de entrada, producción y salidas de los productos son escasos, también se toma en cuenta que los procedimientos de los productos no conformes no realizan un control de calidad siguiendo una estandarización, razón por la cual los requerimientos del cliente resultan defectuosos.

Otro de los requisitos que la norma pide cumplir es la evaluación del desempeño lo cual la organización está en un 50% del total ya que no cumplen con procedimientos para dar seguimiento a la satisfacción al cliente y no se han elaborado auditorías internas para la verificación si cumple o no con los estándares de calidad que esta cuenta.

La mejora es un requisito muy importante que la normativa maneja por las acciones correctivas que este debe tomar en cuenta, en este punto la imprenta tiene un porcentaje de cumplimiento de 37,5%, se evidencia que las no conformidades son una falencia de no contar con una documentación adecuada para ir analizando los cambios necesarios, cuando estos se requieran y así llegar a una mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Encuesta

La encuesta fue realizada a todos los clientes de la Imprenta Don Bosco C.S.P., con la finalidad de conocer la conformidad de los productos y el servicio de atención por parte de la imprenta, como indica en el ANEXO con respuestas cerradas, para la facilidad de interpretación y diagnóstico. Y así poder representar gráficamente los datos para un mejor entendimiento.

Tabla N° 9: Lista de cliente de la imprenta Don Bosco C.S.P.

CLIENTES	
ABYA YALA	EDICIONES MAY
ACADEMIA LTDA.	FAVORITA S.A.
ACRECERSA	GOLDMAN
ARKOS S.A	GUTIÉRREZ
ASEGURADOR SUR	MARIANO PETRO
BUSSINES OL S.A	SMECUAEDICION
CABLE_UNI	SOCIEDAD BÍBLICA
CALLE D	UNIVERSO

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

A continuación, se realiza el análisis e interpretación de datos de cada pregunta indicada en la encuesta.

1. ¿Qué tiempo es nuestro cliente?

Tabla N° 10: Datos de encuesta del tiempo que son clientes

MENOR A 1 AÑO	38%
ENTRE 2 Y 4 AÑOS	44%
MAS DE 5 AÑOS	19%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

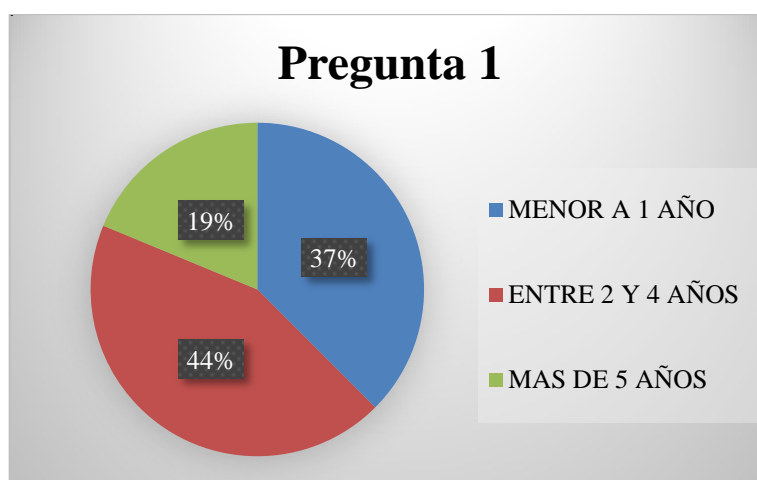


Figura N° 11: Análisis pregunta 1; tiempo que son clientes

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: El porcentaje que se tiene más alto con una frecuencia de clientes permanentes están entre los 2 y 4 años con un 44%, mientras que menores a un año se tiene clientes en un 38% y el restante y clientes más antiguos un 19%.

Interpretación: Se puede ver que la empresa se mantiene durante estos cinco años, donde la estabilidad de garantizar y atraer clientes no es un fuerte que la organización cuenta.

2. Los productos que ofrecemos cumplen con sus expectativas

Tabla N° 11: Datos de encuesta; productos cumplen con expectativas

NADA SATISFACTORIO	0%
INSATISFACTORIO	6%
POCO SATISFACTORIO	50%
SATISFACTORIO	25%
MUY SATISFACTORIO	19%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

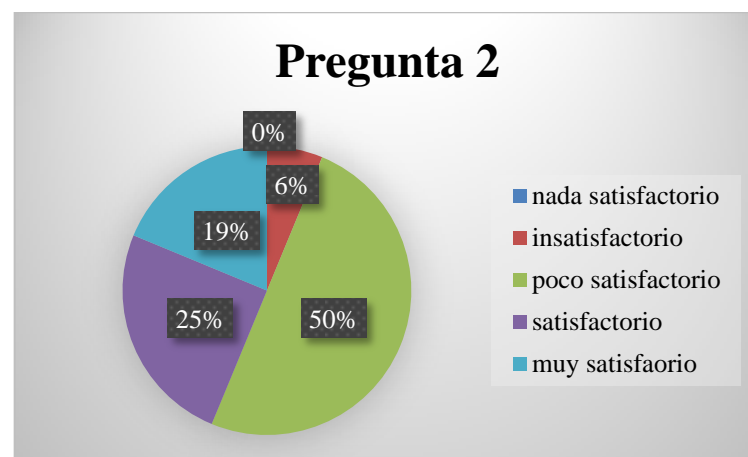


Figura 12: Análisis pregunta 2; cumplen con sus expectativas los productos

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: En el gráfico se puede ver que es poco satisfactorio los productos que ofrecen con un 50%, mientras que otros clientes están satisfechos con los productos entregados cumpliendo sus expectativas.

Interpretación: De acuerdo a los resultados conseguidos de la encuesta se tiene una tendencia negativa con respecto a las expectativas del producto final de que recibe el cliente, es un punto donde se disminuye clientes por las no conformidades que presenta.

3. El tiempo de espera para ser atendido fue el menor posible

Tabla N° 12: Datos de encuestas; tiempo para ser atendido

NADA SATISFACTORIO	6%
INSATISFACTORIO	13%
POCO SATISFACTORIO	31%
SATISFACTORIO	31%
MUY SATISFACTORIO	19%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

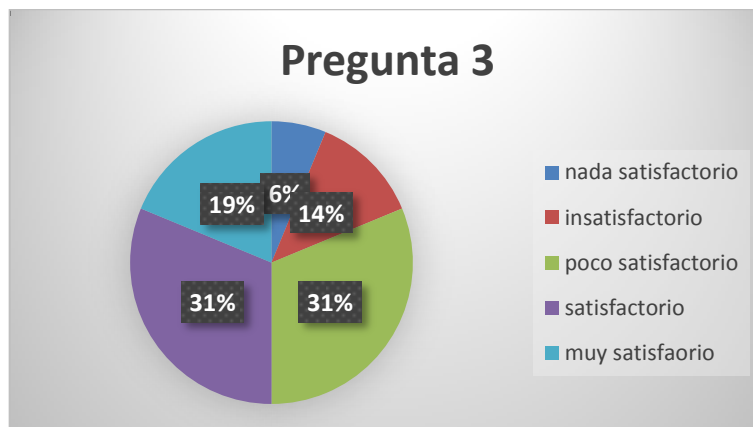


Figura 13: Análisis pregunta 3; tiempo de espera

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: En cuanto al tiempo de espera los clientes se encuentran 31% satisfactorios con el tiempo en que fueron atendidos, aunque los porcentajes den una tendencia negativa se puede ver que existen 19% de clientes muy satisfechos. En cuanto a los clientes insatisfechos existe un 13% y nada satisfactorio un 6%.

Interpretación: Según los datos arrojados se puede determinar que el cliente no está conforme en cuanto a la rapidez en la atención, esta genera clientes descontentos.

4. La atención por parte de nuestro ejecutivo de venta cumplió sus necesidades

Tabla N° 13: Datos de encuesta; atención de ejecutivo

NADA SATISFACTORIO	0%
INSATISFACTORIO	0%
POCO SATISFACTORIO	31%
SATISFACTORIO	50%
MUY SATISFACTORIO	19%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

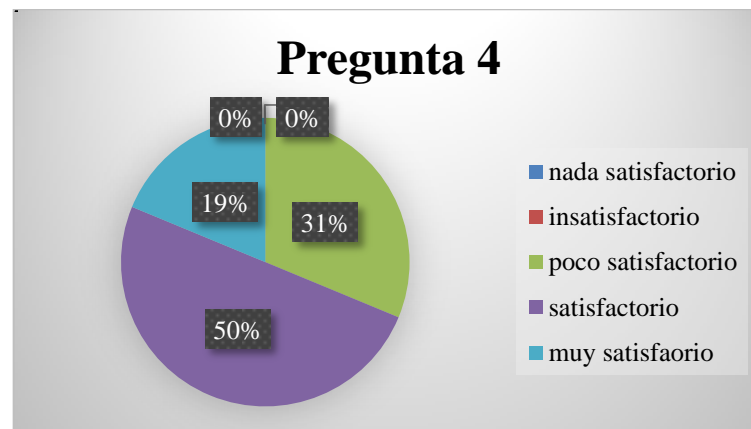


Figura N° 14: Análisis pregunta 4; atención de ejecutivo

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: En el gráfico tabulado se puede ver que los ejecutivos cumplen con la información adecuada, con la cual, la organización brinda los servicios teniendo un porcentaje satisfactorio del 50%, pero también hay otro porcentaje del 31% que muestra que es poco satisfactoria la atención de un ejecutivo.

Interpretación: Se puede evidenciar que hay una cantidad de clientes que muestran un descontento en cuanto a la atención de los ejecutivos, esto debe mejorarse ya que ellos son la primera imagen de la organización al tratar con el cliente.

5. La información de nuestros productos y servicios fue solventada por parte de nuestro ejecutivo de venta.

Tabla N° 14: Datos de encuesta; información de los productos y servicios

NADA SATISFACTORIO	0%
INSATISFACTORIO	6%
POCO SATISFACTORIO	38%
SATISFACTORIO	50%
MUY SATISFACTORIO	13%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

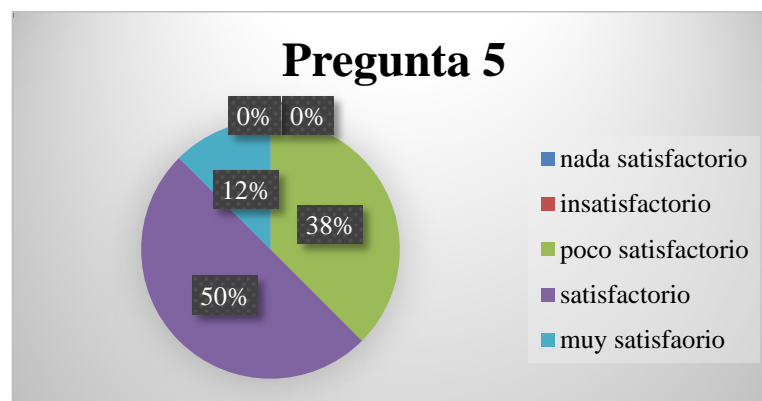


Figura N° 15: Análisis pregunta 5; información de los productos y servicios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: Los datos que expulsan la encuesta muestra que existe satisfacción por parte de los clientes a la información que ofrecen los ejecutivos de ventas, pero hay porcentaje que indica que es poco satisfactorio con un 38%.

Interpretación: Esta gráfica determina que la información no está bien comunicada por parte de los ejecutivos de ventas ya que hay que fijarse en los clientes poco conformes que es lo que la empresa debe trabajar para mejorar la satisfacción ya que el cliente es la razón de una organización.

6. La presentación de nuestro ejecutivo de venta fue formal y con el respeto que usted merece

Tabla N° 15: Datos de encuesta; respeto para el cliente

NADA SATISFACTORIO	0%
INSATISFACTORIO	6%
POCO SATISFACTORIO	12%
SATISFACTORIO	44%
MUY SATISFACTORIO	44%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

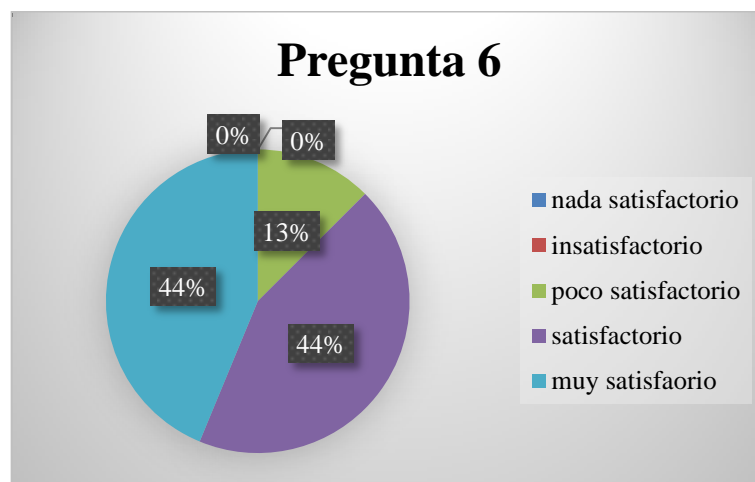


Figura N° 16: Análisis de pregunta 6; respeto hacia el cliente

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: En el gráfico se puede ver que existe una muy buena presentación de los ejecutivos y que manejan con gran respeto a los clientes es un buen punto para la organización ya que se tiene un gran porcentaje a la satisfacción del cliente.

Interpretación: Según los datos arrojados por la encuesta se determina que hay una gran cantidad de clientes satisfechos a lo que es presentación del ejecutivo de ventas ya que manejan con respeto la información de la empresa.

7. Los productos que entrega la empresa cumple los estándares de calidad

Tabla N° 16: Datos de encuesta; productos con estándares de calidad

NADA SATISFACTORIO	0%
INSATISFACTORIO	19%
POCO SATISFACTORIO	38%
SATISFACTORIO	38%
MUY SATISFACTORIO	6%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

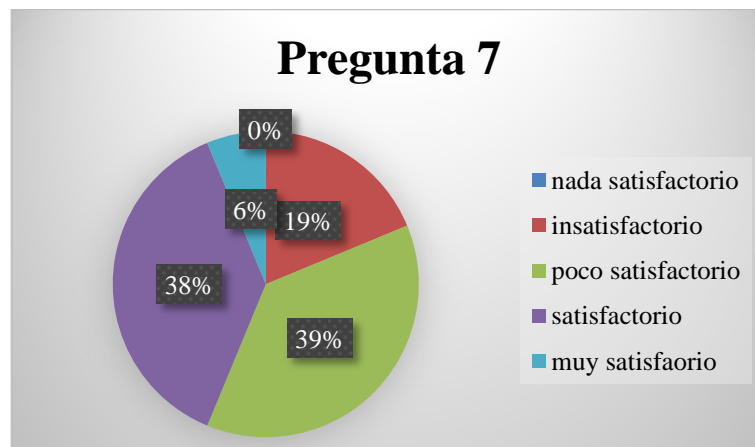


Figura 17: Análisis pregunta 7; productos cumplen con estándares de calidad

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: En el gráfico se puede ver que hay una cantidad de clientes que no están conformes a los productos se tiene porcentajes de insatisfacción y de poco satisfactorio que son disconformidades.

Interpretación: Los datos arrojados mediante la encuesta es la disconformidad por parte de los clientes por productos mal elaborados en la imprenta Don Bosco, no cumplen con estándares de calidad y es perjudicial para la empresa motivo que el cliente busca otras organizaciones cumplan con parámetros de calidad.

Producto final y producto no conforme

Tabla N° 17: Producción mensual, maculatura, producción hecha y devoluciones

MES	CLASE	PRODU.PLANIFL. MACULATURA	PRODUCTO TOTAL	DESPERDICIO PRUEBAS PLIEGOS	PRODUCIDO	DEVUELTO	DESPERDICIO TOTAL	DESPERDICIO REAL
JULIO	LIBROS	101400	99372	2400	99000	2425	4825	2797
	REVISTA	46200	45276	2700	43500	2450	5150	4226
	VOLANTES	62300	61054	900	61400	10000	10900	9654
AGOSTO	LIBROS	16600	16268	900	15700	130	1030	698
	REVISTA	53350	52283	2700	50650	1688	4388	3321
	VOLANTES	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	LIBROS	28100	27538	600	27500	60	660	98
	REVISTA	34100	33418	1800	32300	985	2785	2103
	VOLANTES	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	LIBROS	25100	24598	1800	23300	130	1930	1428
	REVISTA	36500	35770	1800	34700	1222	3022	2292
	VOLANTES	9300	9114	900	8400	0	900	714
NOVIEMBRE	LIBROS	11400	11172	900	10500	130	1030	802
	REVISTA	49125	48143	2700	46425	1341	4041	3059
	VOLANTES	6750	6615	600	6150	0	600	465

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

En la tabla 17 se observa la cantidad de desperdicio en toda la cadena de producción, que es del inicio de prensas al final de producto elaborado.

Tabla N° 18: Producción elaborada y devoluciones por producto

TIPO	PRODUCTO FINAL	DEVOLUCIONES
LIBROS	176000	2875
REVISTAS	207575	7686
VOLANTES	75950	10000

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: Se puede ver la gran cantidad de desperdicio que se maneja por el paso de producción, las cantidades de maculatura su sobredimensión de impresión de pliegos para los productos a elaborar, se puede ver que empieza a disminuir la cantidad con la que empieza el proceso de impresión, hasta que se entrega al cliente, se puede observar que hay una gran cantidad de productos devueltos por mes que no están como requiere el cliente según especificaciones.

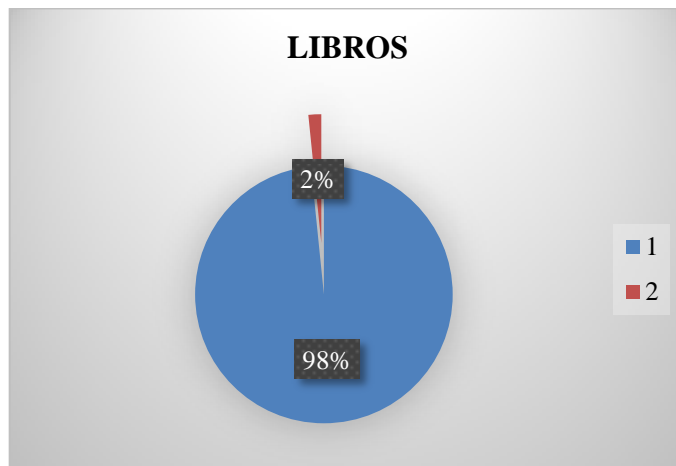


Figura N° 18: Porcentaje producción realizada y devuelto en libros

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador



Figura N° 19: Porcentaje producción realizada y devuelto en revistas

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

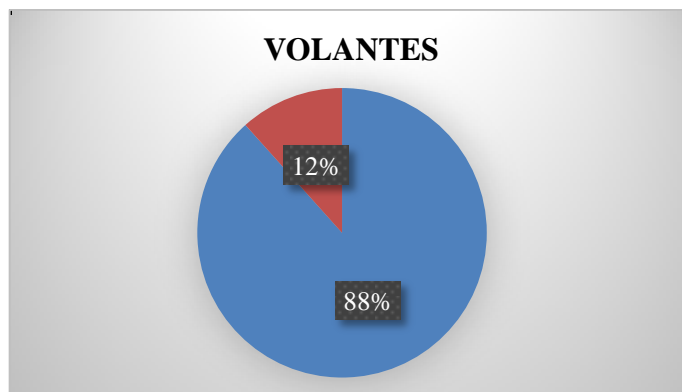


Figura N° 20: Porcentaje producción realizada y devuelto en volantes.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Análisis: Se puede ver que representa un porcentaje bajo en cuanto a producción con respecto al producto final como en libros, revistas y volantes, cuando no cumplen como el cliente lo requirió se ve en los gráficos de pastel que las devoluciones están en un 2% en libros un 4% en revistas y un 12% en volantes de la cantidad total de elementos producidos.

Verificación de Hipótesis

Con los resultados y el análisis de la encuesta a los clientes de la imprenta Don Bosco C.S.P., se realiza la verificación de hipótesis, se toma en cuenta las preguntas 2 hasta la 7, por lo que tiene relación con el servicio y producto, y la incidencia que tiene un SGC, de tal manera se verifica si es necesario el SGC en la imprenta Don Bosco.

Para la presente investigación, el procedimiento que se usa es el chi-cuadrado que es un método de prueba de hipótesis.

La prueba de X^2 que se toma para la verificación es la de asociación de razón que permite determinar si una variable está asociada a otra variable.

Planteamiento de la Hipótesis

H0: El Sistema de Gestión de Calidad no incide en el producto final

H1: El Sistema de Gestión de Calidad incide en el producto final

Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Variable Dependiente: Producto final.

Verificación de Hipótesis

Tabla N° 19: Toma de datos de la encuesta para la hipótesis

PREGUNTAS	NADA SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	TOTAL
2.- Los productos que ofrecemos cumplen con sus expectativas		1	8	4	3	16
3.- El tiempo de espera para ser atendido fue el menor posible	1	2	5	5	3	16
4.- La atención por parte de nuestro ejecutivo de venta cumplió sus necesidades			5	8	3	16
5.- La información de nuestros productos y servicios fue solventada por parte de nuestro ejecutivo de venta			6	8	2	16
6.- La presentación de nuestro ejecutivo de venta fue formal y con el respeto que usted merece			2	7	7	16
7.- Los productos que entrega la empresa cumple los estándares de calidad		3	6	6	1	16
	1	6	32	38	19	96

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Para el análisis se toma los datos de la tabla 20 que indica la distribución del chi cuadrado con valor de eficiencia de 0.05

Tabla N° 20: N° de columnas y N° de filas para hipótesis

HIPÓTESIS	
COLUMNAS	5
FILAS	6

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 21: Grado de libertad

GRADO DE LIBERTAD	
V= (N° DE FILAS-1)X(N° DE COLUMNAS -1)	
V=	20

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 22: Tabla de distribución del chi cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
17	40,7911	37,9436	35,7184	33,4087	30,191	27,5871	24,769	22,977
18	42,3119	39,422	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,5821	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,412	26,4976
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,662

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

Elaborado por: El Investigador

En la tabla 22 se encuentran los valores de probabilidad que es el error que se comete al rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, por lo tanto significa que para esta investigación va hacer del 5%= 0.05 de la tabla de distribución de chi cuadrado.

Entonces se tiene que $p=0.05$ y $GL=20$, por lo que el valor que se toma de la distribución de chi cuadrado es de 31.4104.

Valor critico = $X^2 = 31.4104$

El valor que da la tabla del chi cuadrado es el valor crítico que se va a comparar, respecto al final calculado de los datos obtenidos por medio de las encuestas realizadas, la fórmula para determinar el cálculo es la siguiente:

Ecuación 1: chi cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Dónde:

Fo= valores obtenidos

Fe= valores esperados

X^2 = valor del chi cuadrado

Para el cálculo del chi cuadrado, primero se realiza el cálculo de la sumatorias de las columnas y la sumatoria de las filas teniendo un sumatorio total como indica la tabla 19, después se procede al producto de total de la sumatoria de la comuna por el sumatorio del total de la final dividiendo para el total de los sumatorios de la fila y columna como se indica en la tabla 23.

Tabla N° 23: Cálculo de los productos de la sumatoria de columnas y filas

0,167	1	5,3	6,3	3,2
0,167	1	5,3	6,3	3,2
0,167	1	5,3	6,3	3,2
0,167	1	5,3	6,3	3,2
0,167	1	5,3	6,3	3,2
0,167	1	5,3	6,3	3,2

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Para el cálculo de la tabla 23 se determina con la siguiente fórmula:

$$x = \frac{\sum \text{columnas} - \sum \text{filas}}{\sum \text{columnas y filas}}$$

Teniendo los datos de la tabla 23 se hace el cálculo para determinar el chi cuadrado con la Ecuación 1 mencionada antes, donde el Fo son los datos de la tabla 22 y los Fe son los valores de la tabla 23, así se llega a determinar el chi cuadrado como indica en la tabla 24

Tabla N° 24: Cálculo para el chi cuadrado

1	0,2	0	1,3	34	0
2	4,2	1	0	11	0
3	0,2	1	0	18	0
4	0,2	1	0,1	18	0,4
5	0,2	1	2,1	2,8	4,6
6	0,2	4	0,1	0,7	1,5
	5	8	3,6	84	6,6
107,65					

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

En la tabla de frecuencias del chi cuadrado el grado de libertad en la fila 20 y con una probabilidad de 0.05 se tiene el valor crítico de 31.4104, el valor calculado del chi cuadrado es de 107.65, razón por la cual se aprueba la hipótesis ya que es mayor que el esperado.

H0: El Sistema de Gestión de Calidad no incide en el producto final

H1: El Sistema de Gestión de Calidad incide en el producto final

Se rechaza H0 y se acepta H1, entonces el sistema de calidad si incide en el producto final.

Conclusiones

El diagnóstico realizado en la imprenta Don Bosco C.S.P. indica que el incumplimiento de los requisitos de la organización, es bastante crítico ya que cumple un promedio del 49.70% de los parámetros que exige la norma ISO 9001:2015, lo que afecta al proceso para cumplir con los requisitos que el cliente requiere en cuanto al producto final.

De acuerdo a las tablas de producto final y devoluciones se puede aseverar que hay varios desperdicios desde el inicio del proceso hasta la entrega del producto final, lo cual genera insatisfacción al cliente, no hay un proceso de mejora, los procesos de salida no están siendo controlados; la gestión del Sistema de Calidad es empírico afectando a los clientes por que no cumplen con los requisitos que estos presentan al adquirir un producto sea texto, revistas y volantes.

La documentación actual no está acorde con los requisitos de la norma, por lo cual se requiere crear y mejorar procedimientos, instructivos, registros y todos los documentos necesarios para cumplir los objetivos de calidad, disminuir producto no conforme y como consecuencia mejorar la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

Se recomienda mejorar el Sistema de Gestión debido a que el cumplimiento de la norma es mínimo, lo que se requiere es un mayor compromiso de los colaboradores para poder lograr los objetivos que tengan como empresa y así poder cumplir con los estándares de calidad y requisitos del cliente para un producto conforme a lo exigido.

Realizar un estudio más profundo en todas las áreas de la empresa para llevar un control adecuado en cuanto a los procedimientos que se tiene, una documentación correcta para poder llevar a cabo la planificación de producción y

que este tenga un control de salidas para que no existan devoluciones por parte del cliente.

Generar mecanismos que permitan llevar un seguimiento adecuado para el control de producto y así disminuir desperdicios y productos devueltos, obteniendo procesos estandarizados en cada área.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema

Desarrollo de la Pirámide Documental que permitan establecer mecanismos de seguimiento, medición y disminución del producto no conforme en la imprenta Don Bosco C.S.P.

Datos Informativos

La empresa actualmente se dedica al diseño e impresión offset, los productos entre los que se destaca su producción son: libros, revistas y volantes, lo que ha llegado a tener una rentabilidad bastante buena, ya que los precios con los que se maneja son competitivos y cuenta con personal competente, para cumplir el trabajo requerido por parte de los clientes.

Beneficiarios

Los principales beneficiarios son todos los colaboradores de la organización, incluido el Gerente General, así como clientes externos e internos, ya que la misma contara con procesos y procedimientos tomando referencia la norma ISO 9001:2015

Ubicación

La empresa Imprenta Don Bosco C.S.P., se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, en la dirección José Rafael Bustamante E6-87 y Gonzalo Zaldumbide, sector La Kennedy.

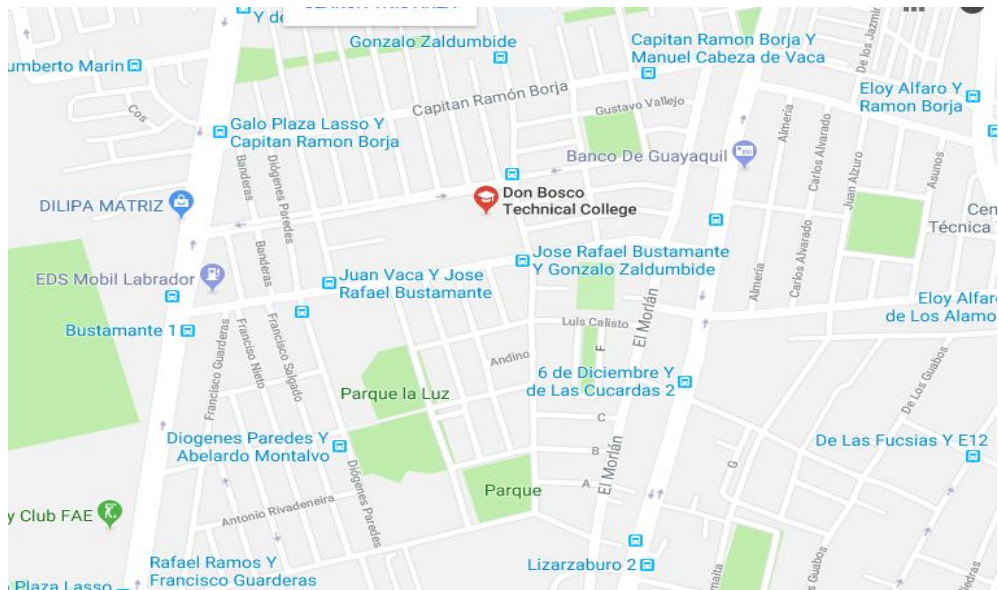


Figura N° 21: Ubicación de la imprenta Don Bosco C.S.P.

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Google Maps

Antecedentes de la Propuesta

De los resultados obtenidos analizados y estudiados del SGC de la empresa imprenta Don Bosco C.S.P., se deduce que es fundamental el diseño de procedimientos, procesos en las diferentes áreas y un diseño de la planificación estratégica en los puntos críticos que se ha analizado. Por lo que la parte directiva de la empresa debe replantear la misión, visión, objetivos, y políticas de calidad donde sean alcanzables por parte de todos los empleados de la empresa y a la vez sean medibles para tener un seguimiento y respaldo del rendimiento de cada trabajador.

Para alcanzar los objetivos, la empresa se debe enfocar en seguir normas y procedimientos estandarizados que contempla la ISO 9001:2015

Tomando como referencia las empresas que implementaron un SGC y las organizaciones que no siguen normativas, “el promedio fue favorable para las empresas que tienen estándares de calidad y manejadas por políticas orientadas a ser más competitivas y productivas” (Pérez Carbajal, 2016)

La importancia de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa radica en mejorar todas las falencias encontradas en las áreas detectadas mediante el diagnóstico y análisis de la Gestión de Calidad. A la vez, la empresa tiene que enfocarse más en las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, este factor es muy importante porque son la razón de ser de todas las organizaciones. (Benzaquen De las Casas & Perez Cepeda, 2016)

Objetivos

General

Diseñar mecanismos de seguimiento y medición para disminuir producto no conforme

Específicos

- Diseñar los procedimientos, instructivos y registros acordes a las necesidades de la imprenta Don Bosco C.S.P.
- Crear los formatos necesarios que permitan levantar las no conformidades de productos y las quejas de clientes para mejorar la satisfacción.
- Proponer el manual de Calidad.

Justificación de la Propuesta

Al analizar los problemas del SGC en la imprenta Don Bosco C.S.P., se ve la necesidad de diseñar y fortalecer mecanismos de calidad basándose en la norma ISO 9001:2015, ya que tendría que cumplir con todos los requisitos y reglamentos que por ley exige el estado ecuatoriano para dar servicios de calidad a los requerimientos de clientes.

Con el cumplimiento del SGC la empresa tendrá sustentado que los trabajos realizados seguirán los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y la empresa tendrá documentada la información, especialmente en el área de producción, para que el servicio de impresión offset sea de calidad, sin pérdidas de tiempo, para de máquinas por falta de mantenimiento y sin planificación de las tareas en las áreas. Los empleados tendrán una cultura de calidad por medio de las capacitaciones y estas se verán reflejadas cuando el operador interactúe con los clientes.

Diseñando las acciones de mejora para levantar las no conformidades de la imprenta Don Bosco C.S.P, para el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa cumplirá con los objetivos planteados en el enfoque económico, social y laboral. Se tendrá procesos eficaces y eficientes que interactúen entre sí. Esta mejora beneficiara a todos los colaboradores, haciendo que la empresa sea más competitiva y obtenga mayor rentabilidad y se apertura a nuevos mercados.

Desarrollo de la propuesta

Factibilidad: El estudio de factibilidad sirve para encaminar la toma de decisiones en el proyecto, cumplir con las necesidades de la empresa y sus empleados.

Socio – Cultural: El presente proyecto es viable ya que generara una cultura de calidad en todos los colaboradores de la imprenta, así como los clientes externos podrán exigir más calidad en los productos o servicios solicitados.

Política: La propuesta puede aplicarse ya que la empresa cuenta con todos los permisos que por ley necesita para su funcionamiento, y en los cambios a realizar la norma cumple con todos los requerimientos estipulados en la ley ecuatoriana.

Tecnológica: Tecnológicamente el proyecto es factible, ya que el diseño se lo realizará de una forma amigable para que los colaboradores lo utilicen tal como

indica la norma, el proyecto tendrá un alto grado de innovación y mejora continua ya que el día a día así lo exige para ser una empresa más competitiva.

Organizacional: El proyecto es viable, ya que vamos a recibir la cooperación y apoyo por parte del Gerente y todos los colaboradores de la empresa, dando las instrucciones y responsabilidades a cada uno de los actores involucrados en el SGC.

Económico – Financiera: El proyecto es viable económica – financieramente, ya que al diseñar el SGC, la empresa podrá optimizar recursos como mano de obra y materiales, ahorrando gastos innecesarios, y siendo más competitivos.

Ambiental: Al diseñar un SGC en la empresa el proyecto es factible ambientalmente, ya que se podrá disminuir desperdicios de materia prima y no se utilizará papel para documentación innecesaria.

Planificación de la Propuesta

Para la presente investigación se ha planificado las tareas en las que se va a basar el análisis y propuesta para la imprenta Don Bosco C.S.P., entre los cuales se analiza las no conformidades de incumplimiento de la norma ISO 9011:2015 los capítulos siguientes son:

- Capítulo 8: Operación
- Capítulo 9: Evaluación y desempeño
- Capítulo 10: Mejora

Tabla N° 25: Diagrama de Gantt

N°	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	N° DE	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL									
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4						
1	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	2/10/2017	11/10/2017	10	■	■																																
2	DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SGC	11/10/2017	25/10/2017	14			■	■																														
3	VERIFICACIÓN DE LA INDICENCIA DEL SGC EN LOS PRODUCTOS FINALES	26/10/2017	10/11/2017	15				■	■																													
4	DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	12/11/2017	17/11/2017	5						■	■																											
5	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	18/11/2017	15/12/2017	27							■	■	■	■	■																							
6	ELABORACION DE POLITICAS DE EMPRESA	16/12/2017	22/12/2017	6												■																						
7	ELABORACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA LA EMPRESA	3/1/2018	20/1/2018	17													■	■	■	■																		
8	VERIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DISEÑADOS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	21/1/2018	8/2/2018	18																		■	■															
9	CAMBIOS Y MEJORA DE LOS MECANISMOS	10/2/2018	7/3/2018	25																			■	■	■	■												
10	PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA	8/3/2018	10/3/2018	2																																		
11	DISEÑO DE LOS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PARA LA IMPRENTA	12/3/2018	15/4/2018	34																																		
12	APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	16/4/2018	18/4/2018	2																																		■

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Beneficios de la Propuesta

Con la propuesta ya diseñada sobre el manual de calidad para la imprenta Don Bosco C.S.P., se verá beneficiada en todas las áreas de la empresa ya que podrán seguir con alguna base de los mecanismos planteados de control y seguimiento como la norma ISO 9001:2015, podrán establecer y aumentar la productividad de la empresa, a la vez que se entregarán productos y servicios de calidad, además los empleados tendrán definidos los procesos y responsabilidades que tiene cada uno de ellos, los mismos que deberán cumplir como el manual lo indica para cumplir las metas establecidas por parte del Gerente General y Jefe de Calidad.

Por medio de la propuesta establecida en la investigación y dando cumplimiento a los requisitos de la norma internacional se ha diseñado formatos para todas las áreas de la empresa, la misma que tendrá su información documentada y almacenada siguiendo los estándares de calidad.

Impacto ambiental

Las consecuencias de todas las actividades que para el proceso de impresión demanda es una afectación al ambiente que es todo lo que rodea, lo constituyen componentes como el agua, el aire, las personas, el suelo, los cuales se relacionan entre sí. Por lo general las empresas industriales tiene que ver con la mayor contaminación del medio ambiente, lo que se produce básicamente por la ocupación del espacio, la utilización de los recursos naturales y la generación de residuos.

Con el presente proyecto que es el diseño del manual de calidad y con la debida implementación por parte de la imprenta Don Bosco C.S.P., tomando en cuenta que la empresa trabaja con sustancias químicas peligrosas se busca lo siguiente:

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) constituyen un conjunto de medidas basadas en el concepto de Producción Más Limpia. Se caracterizan por ser de fácil

aplicación, puntuales, medibles a corto plazo y accesibles económicamente, pero para que su implementación sea eficiente, se requieren cambios en la actitud de la empresa.

Los objetivos de la implementación de las Buenas Prácticas Ambientales son:

- Reducir el consumo y el costo de los recursos (agua, energía, etc.)
- Disminuir el volumen de residuos generados, facilitar su reciclaje y gestión adecuada.

Principales materias primas

Las materias primas empleadas en el sector de las Industrias Gráficas son principalmente el papel, las tintas, el agua y diferentes productos químicos que dependerán de las etapas del proceso.

Papel: El papel es la materia prima fundamental, por lo que es importante destacar la importancia de un control de calidad que garantice que el trabajo no sea rechazado.

Buenas prácticas sobre el uso del papel

- Diseñar la hoja con el objetivo de poner más información por página.
- Usar ambos lados del papel.
- No mantener stocks innecesarios.
- Minimizar el deterioro de las primeras hojas de papel, durante el almacenamiento y/o el traslado, reemplazando el autoapilamiento por estanterías o pallets independientes.

Tintas: Las tintas pueden contener materiales que hacen que los residuos generados por su uso sean eventualmente considerados peligrosos, tales como metales utilizados para la coloración y solventes utilizados para acelerar el secado.

Buenas prácticas sobre el uso de tintas

- Algunas recomendaciones básicas para reducir el consumo de tinta o minimizar la generación de residuos incluyen
- Los operadores deben estimar en la forma más exacta la cantidad de tinta necesitada para cada trabajo.
- Mantener los envases de la tinta cerrados.

Agua: En el sector de las Artes Gráficas el consumo de agua tiene una relevancia considerable

El consumo de agua se produce especialmente en la etapa de pre impresión en el lavado de películas o planchas para eliminar el resto de componentes químicos que arrastran del proceso químico de revelado.

Buenas Prácticas sobre el consumo de agua

- Implementar medidas de minimización de consumo de agua en las distintas etapas del proceso.
- Implementar, en los casos en que sea posible, la limpieza en seco de los equipos, previo al lavado con agua.

Análisis Financiero

El impacto financiero proporciona la información necesaria para demostrar si es viable o no implementar un proyecto. La viabilidad de un proyecto depende del cálculo del FLUJO NETO EFECTIVO, VAN, TIR y TASA DE DESCUENTO.

Para el presente análisis se toma en cuenta el cuadro de pérdidas y ganancias actual de la empresa tal como se indica en la tabla. Para el diseño de la propuesta establecida se va a necesitar una inversión aproximada de \$20515.00 tal como se indica en la tabla , a un periodo anual , ya que la empresa por política toma este

periodo para la recuperación de la inversión, con una tasa referencial de acuerdo al tipo de empresa valor que se tomó de la página oficial del Banco Central del Ecuador e inflación con la que termino el país en el año 2017, para esto se proyectó un aumento de la producción en un 5% mensual para verificar la viabilidad y justificar la inversión del proyecto tal como se indica en la tabla.

Tabla N° 26: Análisis Financiero

VALOR DEL PROYECTO		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	COSTO
Análisis de la situación actual de la imprenta	1	\$ 500,00
Propuesta para el diseño del SGC en la imprenta	1	\$ 12.000,00
Suministros para el SGC	1	\$ 15,00
Equipos de computación para SGC	1	\$ 800,00
Auditoria interna	1	\$ 1.200,00
Auditoria por SAE	1	\$ 6.000,00
		\$ 20.515,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 27: Tabla de ingresos y egresos para propuesta de proyecto

CONCEPTOS	mes 0	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6
EGRESOS COSTO DE HORA POR CAPACITACION DE TODO EL PERSONAL		\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA DISEÑO		\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA PRODUCCION		\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)
EGRESOS DE CAPACITACION AREA VENTAS		\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)
GASTO EN INSUMOS PAPEL TINTAS QUÍMICOS	\$ (15.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)
INGRESO CAPITAL INICIAL DE LA EMPRESA	\$ (20.515,00)						
INGRESOS VENTAS PROPUESTA INCREMENTO EN 15% CON SGC							
LIBROS		\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
REVISTAS		\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00
VOLANTES		\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00
FLUJO EFECTIVO DE CAJA	\$ (35.515,00)	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58
VALOR VNA	\$329.551,94						
VALOR DEL VAN	\$ 294.036,94						
TIR	80%						

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 28: Tabla de ingresos y egresos para propuesta de proyecto

CONCEPTOS	mes 0	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12
EGRESOS COSTO DE HORA POR CAPACITACION DE TODO EL PERSONA		\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA DISEÑO		\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA PRODUCCION		\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)
EGRESOS DE CAPACITACION AREA VENTAS		\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)
GASTO EN INSUMOS PAPEL TINTAS QUÍMICOS	\$ (15.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)
INGRESO CAPITAL INICIAL DE LA EMPRESA	\$ (20.515,00)						
INGRESOS VENTAS PROPUESTA INCREMENTO EN 15% CON SGC							
LIBROS		\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
REVISTAS		\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00
VOLANTES		\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00
FLUJO EFECTIVO DE CAJA	\$ (35.515,00)	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58
VALOR VNA	\$329.551,94						
VALOR DEL VAN	\$ 294.036,94						
TIR	80%						

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 29: Tiempo de recuperación de inversión para el proyecto

CONCEPTOS	mes 0	mes 1	mes 2	mes 3
EGRESOS COSTO DE HORA POR CAPACITACION DE TODO EL PERSONAL		\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)	\$ (6.678,42)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA DISEÑO		\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)	\$ (1.950,00)
EGRESOS DE CAPACITACIÓN AREA PRODUCCION		\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)	\$ (5.520,00)
EGRESOS DE CAPACITACION AREA VENTAS		\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)	\$ (1.350,00)
GASTO EN INSUMOS PAPEL TINTAS QUÍMICOS	\$ (15.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)	\$ (10.000,00)
INGRESO CAPITAL INICIAL DE LA EMPRESA	\$ (20.515,00)			
INGRESOS VENTAS PROPUESTA INCREMENTO EN 15% CON SGC				
LIBROS		\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
REVISTAS		\$ 32.000,00	\$ 32.000,00	\$ 32.000,00
VOLANTES		\$ 8.000,00	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00
FLUJO EFECTIVO DE CAJA	\$ (35.515,00)	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58	\$ 28.501,58
VALOR VNA	\$84.529,21			
VALOR DEL VAN	\$ 49.014,21			
TIR		61%		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 30: Tasas Referenciales

INTERÉS		
TASA DE INTERÉS	ANUAL	MENSUAL
TASA REFERENCIAL	11,83%	0,99%
INFLACIÓN	-4,92%	-0,41%
TASA TOTAL	6,33%	0,58%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Cálculo VAN y TIR

El cálculo del VAN y TIR, toma los valores del Flujo Neto de Efectivo (FNE), que para este caso de estudio es la diferencia del cuadro de pérdidas y ganancias actual de la empresa vs el cuadro de pérdidas y ganancias con el aumento de la producción, tal como se indica en la tabla

De los valores obtenidos en el FNE, tenemos los siguientes datos para el VAN y TIR donde cumplen con lo establecido en la teoría, es decir el VAN es mayor a 0 y el TIR es mayor a la tasa de descuento.

Tabla N° 31: Factibilidad de proyecto

FLUJO EFECTIVO DE CAJA	\$ (35.515,00)
VALOR VNA	\$ 84.529,21
VALOR DEL VAN	\$ 49.014,21
TIR	61%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El Investigador

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se desarrolló mecanismos de seguimiento para poder controlar, como indica los formatos de los procedimientos, instructivos y registros de acuerdo a las necesidades de la empresa permitiendo realizar los seguimientos adecuados para la satisfacción al cliente en cuanto a los productos ofertados y controlando el SGC.
- Después de crear los formatos se pudo establecer parámetros estandarizados tanto a documentación como las actividades que se van a desarrollar en la imprenta Don Bosco el cual para la realización de los formatos se guio en la norma ISO 9001:2015 acatando los respectivos requisitos, ya que se trabajó en los requisitos de incumplimiento como, Objetivos de calidad, Control de información documentada, Control de la producción, Control de salidas no conformes y la Satisfacción al cliente.
- Se diseñó y se creó el manual de calidad, con la finalidad de que la empresa sea beneficiaria para iniciar un proceso de certificación, el manual de calidad es útil para las organizaciones que empiezan con este proceso de acreditación ya que es una guía de cumplimiento el cual ayuda a que los empleados se comprometan a una cultura de calidad y como efecto los procesos serán eficaz y podrán ser más productivos en las labores encomendadas.
- En cuanto al impacto financiero da como resultado que el proyecto es viable, ya que los cálculos de VAN y TIR cumplen con los criterios establecidos en la teoría, es decir el VAN es mayor a 0, el TIR donde el valor es 61% es mayor que la tasa de descuento que fue establecida en un 0.58%, y con un periodo de recuperación en tres meses.

Recomendaciones

- Se recomienda cumplir con los procedimientos, instructivos y registros establecidos en el manual y los procesos los mismos que tiene interacción entre ellos de esta forma la empresa podrá cumplir con los requisitos del cliente externo ofreciendo productos y servicios de calidad.
- Se recomienda usar los formatos de procesos, instructivos y registros para poder empezar a estandarizar las políticas de empresa y las actividades que se desarrollan acatando objetivos y políticas y los procedimientos que la empresa ha establecido para subir la satisfacción de clientes y que evidencia la veracidad y seriedad de la empresa.
- Se recomienda dar cumplimiento al manual de calidad en su totalidad, para que la empresa lo pueda implementar y los resultados de las auditorías internas no tengan inconformidades.
- Se recomienda realizar la inversión en el diseño del SGC y poner énfasis en el proyecto, ya que de acuerdo a los cálculos es viable y con un tiempo de recuperación en un semestre.

BIBLIOGRAFÍA

- AEC. (2015). *Asociación Española para la calidad*. Obtenido de Definición mejora de la calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/mejora-de-la-calidad>
- Aristizabal Arango, C. (2011). *La industria grafica, hacia la talla mundial. El Colombiano*.
- Banguera Arroyo, L. (2015). *repositorio.ug.edu.ec*. Recuperado el 2015, de [repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7967/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20LEONARDO%20BANGUERA.pdf):
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7967/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20LEONARDO%20BANGUERA.pdf>
- Benzaquen De las Casas, J., & Perez Cepeda, M. (2016). *El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. GCG*.
- CalidadISO9001. (2013). *ISO 9001 calidad*. Obtenido de Control de producto no conforme: [://iso9001calidad.com/control-de-producto-no-conforme-177.html](http://iso9001calidad.com/control-de-producto-no-conforme-177.html)
- Carvajal, H. (2016). *Calidad de un producto*. Obtenido de Modelo de encuesta para medir la calidad de un producto: <https://modelodeencuesta.wordpress.com/2011/01/21/modelo-de-encuesta-para-medir-la-calidad-de-un-producto/>
- CCA. (2014). *Planeación y control de las operaciones*. Obtenido de definición planeación y control de las operaciones: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/operacion/plan-y-oper.htm>
- ConceptoDefinición. (2014). *Eficiencia*. Obtenido de Definición eficiencia: <http://conceptodefinicion.de/eficiencia/>
- Deborah, Á. (Mayo de 2014). *Eficiencia*. Obtenido de definición de eficiencia: [//significado.net/eficacia/#ixzz54TAxd0Kz](http://significado.net/eficacia/#ixzz54TAxd0Kz)
- Definición ABC. (25 de Abril de 2018). *Definición ABC*. Obtenido de Definición satisfacción del cliente: <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

- Definición ABC. (25 de Abril de 2018). *Proceso productivo*. Obtenido de Definición proceso productivo: <https://www.definicionabc.com/economia/proceso-productivo.php>
- Escuela europea. (2013). *Recursos*. Obtenido de Recursos: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-1-recursos/>
- Herrera Villao, B. C. (2011). *dspace.utpl.edu.ec*. Recuperado el 2011, de dspace.utpl.edu.ec: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4348/1/Tesis_Betty_Herrera.pdf
- INEN. (2014). *REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 146" CONJUNTO DE TINTAS PARA IMPRESIÓN, COLOR Y TRANSPARENCIA"*.
- INEN. (s.f.). *Servicio ecuatoriano de normalización*. Obtenido de Normas INEN: [//normaspdf.inen.gob.ec/pdf/nte/2537.pdf](http://normaspdf.inen.gob.ec/pdf/nte/2537.pdf)
- ISOTools. (30 de Abril de 2013). *Principios de Gestión*. Obtenido de Definición objetivos de calidad: [//abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html](http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html)
- ISOTools. (13 de Junio de 2014). Obtenido de Identificación de Requisitos: [//www.isotools.org/2014/06/13](http://www.isotools.org/2014/06/13)
- ISOTools. (Julio de 2014). *Gestión por procesos*. Obtenido de Definición Gestión por procesos: [//www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/](http://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/)
- ISOTools. (Enero de 2016). *NORMAS ISO 9001*. Obtenido de NORMAS ISO 9001 : Sistema de Gestión de calidad: <https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>
- La Hora. (03 de Septiembre de 2010). Solo 859 empresas tienen certificación ISO 9001. *La Hora* .
- LEXIS. (2013). *Ley del sistema ecuatoriano de la calidad*. Obtenido de Ley del sistema ecuatoriano de la calidad: [//www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf)
- LEXIS. (2013). *Reglamento a la ley de defensa del consumidor*. Obtenido de Reglamento a la ley de defensa del consumidor:

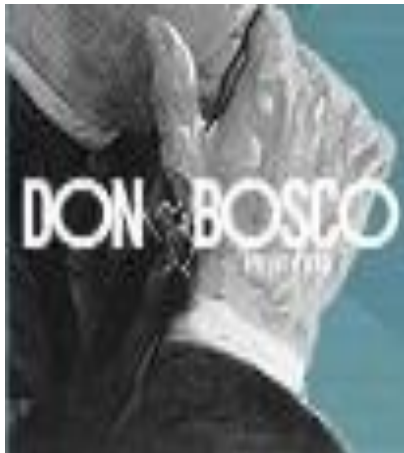
- <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Matoses, D. (2014). Tendencias y cambios en el mercado internacional de las artes graficas. *graffica*.
- MAVAINSA. (2013). *Control de procesos*. Obtenido de Definición control de procesos: [//pastranamoreno.files.wordpress.com/2011/03/control_procesos-valvulas.pdf](http://pastranamoreno.files.wordpress.com/2011/03/control_procesos-valvulas.pdf)
- Méndez Gómez, J. D., & Avellana, A. N. (8 de Julio de 2009). *www.javeriana.edu.co*. Recuperado el 25 de Diciembre de 2017, de www.javeriana.edu.co:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>
- Pérez Carbajal, I. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE ISO 9001:2015 EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO EN ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20297/TESIS%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revista Ekos. (2013). Guia de negocios. *Ekos*.
- Rojo, A. (2014). El Top 10 de las certificaciones de la Norma ISO. *SBQ CONSULTORES*.
- Significados. (2013). *Significados*. Obtenido de Definición calidad: [//www.significados.com/calidad/](http://www.significados.com/calidad/)
- Silgado, C. (2014). La industria grafica de America Latina en 2014 El desafio de alcanzar un crecimiento sostenido y seguro-Parte II. *ANIDIGRAF Avanza*.
- Toledo Brintrup, G. (2012). *cybertesis.uach*. Recuperado el 2012, de [cybertesis.uach](http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfcit6491d/doc/bpmfcit6491d.pdf):
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfcit6491d/doc/bpmfcit6491d.pdf>
- Torres Ortiz, A. G., & Lavayen Galdea, M. G. (Mayo de 2017). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf):
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>
- UNE-EN ISO 9001:2015. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Madrid: AENOR.

Universidad de la Republica de Uruguay. (24 de Septiembre de 2015). *Ingeniería de producción*. Obtenido de Definición Ingeniería de producción: <https://www.fing.edu.uy/ensenanza/carreras-de-grado/ingenier%C3%ADa-de-producci%C3%B3n>


ANEXOS

ANEXO 1

MANUAL DE CALIDAD



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS: 1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETO.

El objeto del presente manual es diseñar todos los procesos, procedimientos y registros basado en la norma ISO 9001:2015, los mismos que debe cumplir la organización.


2. ANTECEDENTES

El nuevo mercado exige que las organizaciones sean más competitivas, las empresas deben comprometerse a tener una visión para el futuro serán las que gobiernen el mercado tanto nacional como internacional.

Las organizaciones se ven en la obligación no solo en el cliente satisfecho recibiendo el producto o servicio, sino también en todos los grupos que componen una organización que de alguna forma tienen un interés o forman parte de un beneficio para la empresa.

Esto se llega a alcanzar con diseños de programas de mejoramiento continuo, desarrollando metas con enfoque sistemático que afirme todo el sistema organizacional y los principios de calidad.

Por lo antes mencionado la organización Imprenta Don Bosco C.S.P., toma la disposición de proponer un Sistema de Gestión de Calidad, fundamentado en la norma ISO 9001:2015.

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS: 2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

3. ALCANCE

El alcance del presente manual de calidad para la organización Imprenta Don Bosco C.S.P., se basa en los capítulos 8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015, los cuales son: Operación, Evaluación y Mejora, los cuales aplica para el área de producción los mismos que son obligados a dar el cumplimiento a cada proceso y procedimiento establecido. Para el punto 8.3 de Diseño de los requisitos para los productos y servicios no se realizará ya que la imprenta no desarrolla nuevos productos


8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

Imprenta Don Bosco C.S.P., tiene una planificación y control de procesos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos como son libros, revistas y volantes que son el resultado del servicio de impresión offset.

Para la planificación, control e implementación la empresa cumple con los requisitos mediante:

- Determinación de requisitos para productos
- Establecimientos de criterios para procesos
- Establecimiento de criterios para productos
- Determinación de recursos que se necesitan para lograr la conformidad de los productos
- Implementación de control para los procesos
- La determinación, mantenimiento y conservación de información documentada

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Al momento de realizar la planificación, las salidas deben tener acordes para las operaciones de la organización Imprenta Don Bosco C.S.P., lleva el control de cambios panificados y se revisa los efectos de los cambios, tomando acciones correctivas en el caso de que lo planificado no tenga los resultados esperados.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.


Imprenta Don Bosco C.S.P, diseña un procedimiento para comunicación con el cliente interno y externo (PR-CIE-01), el cual incluye:

- La información de los productos y servicios que ofrece la empresa
- Consultas, contratos, pedidos incluyendo cambios
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo quejas y reclamos para esto de desarrollo el formato (FT-SCL-01)
- Control de la propiedad de cliente

La valoración de cliente se determina con el procedimiento de satisfacción del cliente (PR-SCL-01).

8.2.3 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Imprenta Don Bosco C.S.P, ha determinado los requisitos para los productos que ofrecen a los clientes asegurados con los siguientes parámetros:

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:4
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

- Los requisitos sean legales y reglamentarios aplicables
- Los requisitos que se han considerado para la empresa

Antes de la determinación la organización se asegura la capacidad que tiene para cumplir con los requisitos de producto que va a ofertar a los clientes donde incluye:

- Requisitos especificados por el cliente
- Requisitos no establecidos por el cliente
- Requisitos especificados por la organización
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos


La organización dando cumplimiento a la norma, confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione la declaración documentada de sus requisitos, los requisitos se determinan bajo el procedimiento (PR-SCL-01).

8.3 Diseño de los requisitos para los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Imprenta Don Bosco C.S.P., adquiere materiales suministrados externamente por medio de proveedores calificados, donde se determinó el alcance, aplicabilidad y límites del SGC

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:5
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Para esto se determinó controles aplicativos a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:


8.4.2 Tipo y alcance del control

Imprenta Don Bosco C.S.P dando respeto a la norma de calidad diseña un procedimiento para compras, selección y evaluación de proveedores (PR-CSEP-01). El control a proveedores se los realiza cumpliendo los requisitos que exige la norma y un enfoque en la Gestión de Riesgos tal como se indica en el procedimiento (PR-GR-01), ya que si los productos que se entrega a los clientes presenta alguna falla en sus: revistas, libros y volantes que ofrece la empresa, podría afectar la satisfacción al cliente y la productividad de la empresa.

Todos los procedimientos de compras y control de proveedores serán verificados y aprobados por parte del Gerente General o el Jefe de Producción como parte de directriz de la organización, de esta manera estarán en la reunión las personas de Logística y Producción dando las especificaciones de los productos requeridos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información que la empresa solicita a los proveedores se menciona en el procedimiento de comunicación interna y externa (PR-CIE-01), donde la organización solicita requisitos y especificaciones del producto, esto es para la calificación y aprobación de proveedores, así como los controles de desempeño por parte del proveedor que la organización aplica al cumplimiento de los objetivos

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

8.5 Producción provisión del servicio


8.5.1 Control de Producción

Imprenta Don Bosco C.S.P., cumpliendo con las normas de calidad planifica y controla la producción y de proveer productos hacia los clientes para que llenen sus expectativas, las condiciones controladas consideran todas las actividades desarrolladas, los recursos usados en la producción y suministro del producto y la provisión del servicio antes, durante y después de la liberación de los productos. Para esto se ha desarrollado un procedimiento de producción (PR-PPS-01), donde se detallan las siguientes condiciones a controlar:

- Control de los procesos en las diferentes áreas
- Planes de trabajo
- Planes de calidad
- Diseños
- Especificaciones de los productos
- Uso correcto de infraestructura
- Liberación de productos para la entrega

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de las salidas de los productos y servicios de la empresa están enfocados en el historial, como correcto nivel de tinta, papel adecuado, por ejemplo, los libros, revistas y volantes se imprime a requisitos técnicos que exige cada producto.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:7
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

También se toma en cuenta que para la elaboración de los productos la empresa tiene un procedimiento sobre los equipos para cumplir con las medidas o tomas de datos exactos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos


Imprenta Don Bosco C.S.P., tiene un código de ética donde guarda confidencialmente la propiedad de clientes o proveedores externos, ya que ellos son los suministradores de bienes e infraestructura para algún proceso de producción. Por lo que esta sección se asegura los requisitos de protección de propiedad de clientes y proveedores.

Cuando la propiedad de cliente o proveedor se dañe, la organización tiene el deber y la obligación de comunicar la incidencia y llevar los registros de incidencia. La organización también toma en cuenta los riesgos y la documentación a controlar por parte de cliente o proveedor, donde se tomará acciones para prevenir riesgos.

8.5.4 Preservación

Imprenta Don Bosco C.S.P., dando el cumplimiento con las normas de calidad de los productos de los requerimientos de los clientes, la organización define y determina procesos para asegurar la preservación de los productos, y la integridad de los servicios que presta como indica las siguientes formas de garantizar los procesos:

- Almacenamiento: Se define áreas para el correcto almacenamiento de los productos fabricados, ya que son material de papel son muy fácil de dañarse, debe estar libre de humedad y donde no filtre mucha luz natural ya que podría dañar al producto se recomienda un lugar fresco a temperatura ambiente

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:8
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


- Manipulación: El correcto uso de los equipos, suministros, calibraciones y cumplimientos de normas, para evitar productos dañados
- Transporte: El envío de los productos debe ser con transporte adecuado cubierto que proteja de lluvias y sol, ya que el papel es un material muy delicado
- Infraestructura: las instalaciones donde elaboran los productos tiene que tener todas las garantías del caso como buena iluminación, corrientes de aire, temperatura adecuada, equipos en buen estado, esto es para preservar los productos para correcta manipulación y un confort para los colaboradores

8.5.5 Actividades posteriores de entrega

Para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes externos, la empresa tiene procedimientos para brindar garantías de los productos entregados sean: revistas, libros o volantes, para esto la organización cuenta con el área de ventas que es personal capacitado para brindar cualquier información sobre el desarrollo del producto entregado, así de la misma manera se encargaran de la satisfacción hacia los clientes

8.5.6 Control de cambios

Imprenta Don Bosco C.S.P cuenta con procesos en el caso de que se necesite cambios, este proceso se puede dar antes que pase al proceso de producción sección prensas, como rectificación de colores, tipo de papel, cambio de diseño, cantidades de producción, luminosidad de pliegos, tamaños y todo lo que demande el producto.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:9
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

8.6 Liberación de productos y servicios


Cumpliendo con los requisitos y satisfacción de los clientes, la organización antes de entregar los productos impresos se llevará un control de calidad, esto se realiza en el área de producción donde se ha diseñado un procedimiento de aseguramiento de la calidad (PR-AC-01), donde se verifican que se cumplan todos los requisitos para llegar a un estándar de calidad. También se verifican los productos o elementos que los proveedores externos entreguen para la producción de impresión offset que se necesita.

8.7 Control de las salidas no conformes

Para llevar el control de productos no conformes a su salida la empresa ha desarrollado un procedimiento (PR-PNC-01), donde se especifica cómo tratar las salidas no conformes de los productos, el trato se lo puede desarrollar de la siguiente manera:

- Corrección
- Devolución de producción
- Información del cliente

También se debe conservar documentada la no conformidad, las acciones tomadas y la identificación de la persona o personas que deciden la acción de no conformidad

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:10
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades


Con respecto a la medición y evaluación el Gerente General junto a las jefaturas determinan los métodos para controlar y cuando se realizará el análisis, para esto ha planificado y diseñado actividades para cumplir con el requerimiento, las mismas que se detalla a continuación:

- Evaluación de riesgos
- Evaluación de satisfacción al cliente
- Evaluación de proveedores y compras
- Producto no conforme
- Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamos
- Acciones correctivas

En base a estas actividades de seguimiento y análisis, la organización determina la mejora continua de procesos y a dar cumplimiento a los objetivos establecidos como empresa

9.1.2 Satisfacción al cliente

Imprenta Don Bosco C.S.P., dando cumplimiento a la Gestión de Calidad y enfocada en la satisfacción del cliente da seguimiento a los clientes cumpliendo el procedimiento de Satisfacción al cliente (PR-SCL-01), el mismo que tiene registros de sugerencias, quejas y reclamos (FT-SCL-02), y la encuesta de satisfacción al cliente (FT-SCL-01), por medio de estos registros la empresa analiza el grado de satisfacción con los productos y servicios, esto

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:11
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ayuda a una mejora continua en procesos y como en la mejora de productos teniendo indicadores de clientes satisfechos y con la reducción de producto devuelto.

9.2 Auditoria Interna

La organización ha planificado y diseñado un procedimiento de auditoria interna (PR-AI-01), donde se audita el Sistema de Gestión de Calidad


- Cumple con las normas y requisitos establecidos
- Auditoria entre áreas (diseño, producción, ventas, logística)

La auditoría se realiza a las personas encargadas de cada área detallado en la Gestión de Calidad, y de acuerdo al cronograma establecido, los mismos que dan razón a los procesos a seguir, los cambios que sean necesarios y en las no conformidades encontradas. La auditoría será realizada por personal de Calidad y revisada con el Gerente General, la que se ejecutará semestralmente. Este proceso será documentado como verificación de la implementación de la auditoria y de los resultados

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección de la Imprenta Don Bosco C.S.P., debe realizar revisión de resultados y cumplimiento de los objetivos mensualmente, verificando que se cumpla la Gestión de Calidad eficazmente ya alineados en los procesos establecidos.

La entrada de la revisión por la alta dirección incluye las siguientes consideraciones:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:12
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

- Desempeño de los procesos
- Satisfacción y sugerencias de los clientes
- Recursos adecuados para el cumplimiento
- Acciones correctivas y preventivas

Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:


- Oportunidad de mejora
- Mejoramiento de producto final
- Necesidad de recursos

10. Mejora

10.1 Generalidades

La organización ha diseñado procedimientos para determinar las oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos de los clientes y aumentar la satisfacción, esto envuelve lo siguiente:

- Mejorando los productos que la empresa ofrece a los clientes
- Corrigiendo efectos no deseados
- Mejorando diariamente la eficacia del SGC

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-MC-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINAS:13
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

10.2 No conformidad y acción correctiva


Imprenta Don Bosco C.S.P., dando cumplimiento al SGC, diseña un procedimiento (PR-ACR-01), para tomar decisiones sobre las no conformidades encontradas en la auditoría interna, el procedimiento define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades
- Determinar causas
- Determinar acciones a tomar
- Revisar la acción correctiva

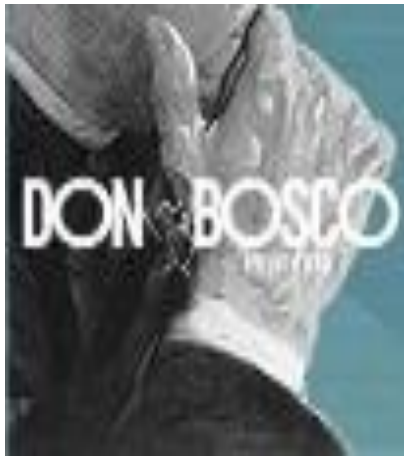
Para esto se llevará información documentada de las no conformidades que se diseñó en el proceso de auditoría interna, y en formato de las acciones correctivas que se encuentra diseñado en el procedimiento de no conformidades.

10.3 Mejora Continua

En búsqueda de la satisfacción a los clientes y a los colaboradores que son los recursos con los que la organización puede subsistir y tener éxito, se compromete a mejorar sus Sistema de Gestión de Calidad considerando los resultados, evaluación y análisis por parte de Gerente General como la parte directriz de la empresa, el mismo que determina si hay necesidades para la mejora continua en imprenta Don Bosco C.S.P.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-CPR-01
		VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yánez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

IMPRENTA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
Gestión Gerencial		Gerente General
Diseñar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos y políticas establecidas		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Misión	Planificar estrategias de la empresa	Cumplimiento con el SGC
Visión	Acciones correctivas	Planes de mejoramiento
Políticas y objetivos del SGC	Establecer metas	Productos de calidad
Auditorías internas	Verificar cumplimiento de los objetivos	Personal calificado
No conformidades de productos	Análisis de datos	Identificación de necesidades
Oportunidades de mejora	Satisfacción de los clientes	Documentación almacenada
Resultados de indicadores	Verificar productos de calidad	Oportunidades de mejora
Acciones correctivas	Usar documentación SGC	Recursos bien administrados
Procedimientos del SGC	Asignar recursos necesarios	
Quejas y reclamos por cliente	Crear un clima laboral confort	
Información financiera contable		
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	SGC ISO 9001:2015	Actas de reuniones con clientes
Recursos administrativos	Manual de Funciones	Actas de reuniones con proveedores
Recursos infraestructura, equipos	Procedimiento de control	Comunicaciones
Recursos financieros	Objetivos y Políticas	Memorandos
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Evaluación del desempeño	Cliente interno y externo satisfecho
SRI	Ofertas vs Pedidos	Proveedor satisfecho
	Productividad	
RIESGOS		OPORTUNIDADES
Matriz no productiva		Importadores hacia nuevos mercados
Falta de capacitación para los empleados		Procesos mejorados


IMPRENTA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
Producción		
Planificar y controlar la producción cumpliendo estándares de calidad y satisfacer a los clientes		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Diseños de productos	Planificación de producción	Cumplimiento de la norma
Materia prima	Preparación de materia prima	Satisfacción al cliente
Uso y manejo	Acciones correctivas	Oportunidades de mejora
Normas del SGC	Planificar reuniones con proveedores	Producto de calidad
Reglamentos	Producción impresión offset	Colaboradores productivos
Información productiva	Uso correcto de papel, tintas y máquinas	
Equipos y tecnología	Verificar cumplimiento de objetivos	
Requerimientos de materiales	Verificar productos de calidad	
No conformidades	Capacitar al personal	
Desperdicio de material	Realizar productos de calidad	
	Cumplir tiempos de respuesta	
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	SGC ISO 9001:2015	Actas de reuniones con gerente
Recursos informáticos	Manual de Capacitaciones	Actas de reuniones con proveedores
Recursos infraestructura, equipos	Procedimiento de control	Factura de compras
	Documentos de control de compras	
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Productividad	Cliente interno y externo satisfecho
	Satisfacción del cliente	Proveedor satisfecho
	Resultados de prueba de productos	
RIESGOS		OPORTUNIDADES
No planificar y no controlar la producción incumpliendo estándares de calidad		Planificación y control adecuado por cada área
Falta de capacitación para los empleados		Procesos mejorados

IMPRESA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
Logística		
Garantizar la recepción del material cumpliendo según la norma, mantener almacenado correctamente para evitar pérdidas de tiempo		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Flujo de bienes	Planificación de flujo de bienes	Entregas justo a tiempo
Administración	Administrar de manera optima suministros	Cumplimientos de tiempos
Materia Prima	Señalar y ordenar componentes	Oportunidades de mejora
Economía	Transportar de forma segura los materiales	Respuesta eficiente
Tiempos de respuesta	Verificación de materia prima	Colaboradores productivos
Distribución	Verificación de productos	Sin pérdidas económicas
Planta	Verificar documentación del pedido	Transporte en buen estado
	Cumplir con los requisitos establecidos	
	Capacitar al personal	
	Mantener la información documentada	
	Coordinación con despachos	
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	No conformidades	Actas de reuniones con gerente
Recursos informaticos	Planificación de envíos y recepción	Actas de reuniones con proveedores
Recursos infraestructura	Procedimientos de control	Actas de reuniones con producción
	Documentos de control y compras	Facturación mensual
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Inventario	Cliente interno y externo satisfecho
	Porcentaje de devoluciones	Proveedor satisfecho
	Porcentaje de productos entregados a tiempo	
RIESGOS		OPORTUNIDADES
No control a proveedores		Competencia por nuevos proveedores
No coordinar los tiempos de entrega con clientes o proveedores		Coordinación logística adecuada

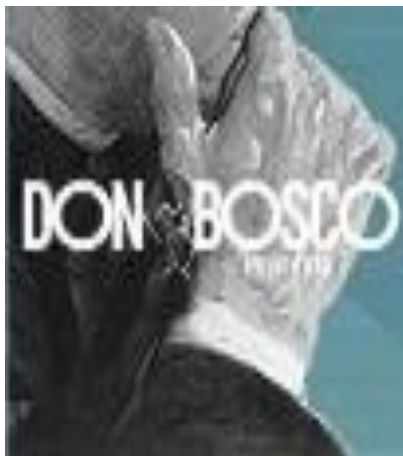
IMPRENTA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
Ventas		
Alcanzar las metas establecidas por la empresa y satisfacer las necesidades de los clientes prestando un servicio de calidad		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Encuestas	Planificación de objetivos mensuales	Facturación
Clientes	Planificación de ventas	Volumen de ventas
Requerimientos	Reducir tiempos de atención	Reporte de ventas
Gestión de cobro	Verificar tiempos de atención	Cliente satisfecho
Facturación	Analizar pedidos de clientes	Cumplimiento de objetivos
Demanda	Cotizar pedido	Oportunidad de mejora
Negociación	Generar ordenes de producción	Información documentada
	Venta	Mayor demanda de productos
	Postventa	
	Capacitar al personal	
	Buscar nuevos mercados	
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	Manual de capacitación	Actas de reuniones con gerente
Recursos informaticos	Planificación de ventas	Facturación mensual
Recursos infraestructura	Ventas realizadas	Actas de reuniones con ejecutivos
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Nivel de cumplimiento de ventas	Cliente interno y externo satisfecho
	Indice de reclamos de clientes	Proveedor satisfecho
	Indice de satisfacción del cliente	
RIESGOS		OPORTUNIDADES
No buscar nuevos clientes		Importadores hacia nuevos mercados
Ventas de incompetencia		Análisis financiero adecuado

IMPRENTA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
Administrativo y Finanzas		
Administrar, planificar los recursos de forma correcta para lograr los objetivos de la organización		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Plan de compras	Acciones correctivas	Informes periodicos
Historial de estados financieros	Planificación de presupuestos	Pago de nómina
Nómina	Planes de pago	Registro de balances
Cartera	Planificar creditos a determinados clientes	Registro de movimientos
Créditos	Verificación de movimientos bancarios	Documentación almacenada
Presupuesto	Verificación de nómina	Pago de proveedores
	Verificar de pago de facturas	Recuperación de cartera
	Auditorias	Pago de creditos
	Pago de proveedores	
	Pago de proveedores	
	Elaboración de estados financieros	
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	Balances	Actas de reuniones con gerente
Recursos informaticos	Movimientos bancarios	Actas de reuniones con jefes
Recursos infraestructura	Procedimientos	
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Estado Financieros	Cliente interno y externo satisfecho
	Utilidad	Proveedor satisfecho
		Entidades financieras satisfechas
RIESGOS		OPORTUNIDADES
Salir del parámetro financiero		Estado financiero a corto, mediano y largo plazo


IMPRENTA DON BOSCO C.S.P		
PROCESO	OBJETIVO GENERAL	RESPONSABLE
RRHH		
Desarrollar competencias, desempeño y un clima laboral en confort para los colaboradores de esta forma cumplir los objetivos		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Necesidad de Personal	Planificar capacitaciones	Informes periodicos
Información	Planificar vacaciones	Pago de nómina
Salarios del personal	Permisos de los colaboradores	Contratos laborales
Información de desempeño	Elaborar evaluaciones de desempeño	Registro de capacitaciones
Capacitaciones	Elaborar nómina de pagos	Clima laboral en confort
Comunicación	Cumplir con normativa legal	Cumplimiento de norma
	Elaborar archivo del personal y cargos	
	Verificación de accidentes y enfermedades	
	Verificar cumplimiento de objetivos	
	Verificar que se cumpla el proceso	
RECURSOS	DOCUMENTACIÓN	REGISTROS
RR HH	Personal	Actas de reuniones con gerente
Recursos informaticos	Manual de calidad	Actas de reuniones con colaboradores
Recursos infraestructura	Reglamento interno	Registro de capacitaciones
	Legislación laboral y seguridad social	Registro de desempeño
REQUISITOS	INDICADORES	CLIENTES
Establecidos por ISO 9001:2015	Evaluación de desempeño	Cliente interno
	Clima laboral	Proveedor satisfecho
	Indice de rotación de personal	
RIESGOS		OPORTUNIDADES
Incumplimiento del personal		Insentivar al personal
Falta de capacitación para los empleados		Procesos mejorados

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:23
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yánez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:1
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente General
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Todos
OBJETIVO DEL CARGO	
Dar seguimiento y cumplimiento al SGC, para alcanzar los objetivos y políticas planteadas, así como verificar la productividad de los colaboradores, los índices de satisfacción de los clientes y los indicadores establecidos por cada uno de los procesos de la organización.	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional
TÍTULO REQUERIDO	Ing. Administración de Empresas
	Ing. Gerencia y Liderazgo
EXPERIENCIA	Mínimo 5 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	En ventas y atención al cliente
	Financieros y contables
	Industria Gráfica
	Sistemas Integrados
	Administración
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Verificar y coordinar que se cumplan los requisitos del SGC</p> <p>Administrar y dirigir el funcionamiento de planta</p> <p>Analizar que todos los procesos esten enfocados al cliente</p> <p>Mantener reuniones frecuentes con los jefes de cada área para analizar problemas</p> <p>Verificar la situación financiera de la organización</p> <p>Reunirse con proveedores para cerrar contratos que favorezcan a la organización</p>	


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO	X		
	SUMINISTROS	X		
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL	X		
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES	X		
	PROVEEDORES	X		
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN	X		
	CONTRATOS	X		

MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE PRODUCCIÓN	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Producción
ÁREA	Producción
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Todos los colaboradores de las diferentes áreas de producción
OBJETIVO DEL CARGO	
Verificar que se cumpla los procesos productivos, para alcanzar la efectividad, productos de calidad y dar cumplimiento de los objetivos establecidos	


	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:3
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

COMPETENCIA DE CARGO				
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional			
TÍTULO REQUERIDO	Ing. Industrial			
	Ing. Control de Procesos			
EXPERIENCIA	Mínimo 5 años de experiencia en cargo similares			
CONOCIMIENTOS	Sistemas Productivos			
	Sistemas de Calidad			
	Industria Gráfica			
	Sistemas Integrados			
	Ofimática			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>Coordinar, dirigir y controlar las actividades del personal</p> <p>Planificación de producción</p> <p>Verificar si se cumple los tiempos de respuesta para la producción</p> <p>Analizar cómo se encuentran los equipos y organizar con jefe de mantenimiento</p> <p>Diseñar planes de acciones correctivos para evitar pérdidas de tiempo</p> <p>Innovar ideas y conocimientos para mejorar procesos</p> <p>Capacitar a los cargos bajo su mando para que puedan realizar un trabajo eficiente y efectivo</p>				
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS		X	
	DINERO			X
	SUMINISTROS	X		
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL	X		
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		


	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:4
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES	X		
	PROVEEDORES	X		
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN		X	
	CONTRATOS			X


MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE FINANZAS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Finanzas
ÁREA	Finanzas
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área administrativa
OBJETIVO DEL CARGO	
Controlar y administrar la información financiera de la empresa, así como elaborar reportes diarios donde se refleje la situación financiera de la empresa, administrar los recursos de la manera correcta	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional
TÍTULO REQUERIDO	Contabilidad y Auditoria
	Ing. Administrador de Empresas
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Ofimática
	Programas contables
	Administración
	Financieros
	Tributarios

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:5
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
Registro de información de facturas de proveedores y clientes				
Control de pagos de los diferentes servicios básicos				
Registro de obligaciones bancarias				
Registro de pagos pendientes				
Elaboración de retenciones				
Elaborar ingresos y egresos sistema contable				
Informar al Gerente cuando se presente inconvenientes y tratar temas financieros				
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA			X
	HERRAMIENTA			X
	ACTIVOS FIJOS		X	
	DINERO	X		X
	SUMINISTROS		X	
	INSUMOS			X
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN			X
	APROBACIÓN			X
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES	X		
	PROVEEDORES	X		
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL		X	
	FACTURACIÓN	X		
	CONTRATOS			X


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Ventas
ÁREA	Ventas
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Área de ventas, Marketing
OBJETIVO DEL CARGO	
Dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la empresa, así como planificar ejecutar y controlar estrategias de ventas generando nuevas oportunidades de negocio, ampliando el mercado y tener mayor control en el mercado de impresión offset.	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional
TÍTULO REQUERIDO	Ing. Markentig
	Ing. Administrador de Empresas
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Ofimática
	Ventas y atención al cliente
	Industria Gráfica
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Organizar las rutas de visitas a los clientes</p> <p>Ofrecer los productos y servicios que ofrece la imprenta</p> <p>Tomar los pedidos de los clientes</p> <p>Comunicar correctamente a los clientes para evitar malos entendidos</p> <p>Entregar el documento de pedido de cliente a Jefe de Producción</p> <p>Verificar que los productos que se van a entregar a clientes se encuentren elaborados con calidad</p> <p>Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa</p>	


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:7
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA			X
	HERRAMIENTA			X
	ACTIVOS FIJOS		X	
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS			X
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN			X
	APROBACIÓN			X
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES	X		
	PROVEEDORES	X		
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS		X	
	MANUAL		X	
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

MANUAL DE FUNCIONES JEFE LOGISTICO	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Logistica
ÁREA	Logistica
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Despachos y Bodega
OBJETIVO DEL CARGO	
Recibir y verificar la materia prima para la impresión offset, así como llevar un control y orden de la bodega encargada, el despacho de producto hacia los clientes de forma puntual.	


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:8
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

COMPETENCIA DE CARGO				
EDUCACIÓN FORMAL	Universitario			
TÍTULO REQUERIDO	Administración			
	Ing Logístico			
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años de experiencia en cargo similares			
CONOCIMIENTOS	Ofimática			
	Programas logísticos			
	Manejo de inventarios			
	Atención al cliente			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>Recibir la materia prima, insumos(tinta, papel, placas, químicos) que entreguen proveedores</p> <p>Verificación de materia prima, insumos</p> <p>Llevar formatos para devoluciones de materia prima en mal estado</p> <p>Mantener ordenado, limpio y bien identificado el área de bodega</p> <p>Registrar el inventario físico y digital de toda la bodega</p> <p>Entregar facturas al área contable</p> <p>Registrar las salidas de productos con despachos</p>				
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA		X	
	HERRAMIENTA		X	
	ACTIVOS FIJOS			X
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		


	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:9
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN			X
	APROBACIÓN			X
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES	X		
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN		X	
	CONTRATOS			X


MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE RRHH	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de RRHH
ÁREA	RRHH
JEFE INMEDIATO	Gerente Asignado por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Todos
OBJETIVO DEL CARGO	
Administrar al personal de la empresa por medio de procesos de selección, control y salidas de empleados de la organización, así como diseñar programas de SSO para todo el personal	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional
TÍTULO REQUERIDO	Psicóloga Industrial
	Talento Humano
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Sistemas de Recursos Humanos
	Ley Orgánica de Trabajo
	SSO
	Confort Laboral
	Ofimática

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:10
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Realizar los procesos de selección de personal			
Verificar que los empleados se encuentren afiliados al Seguro Social			
Velar por el interes del personal			
Realizar capacitaciones acorde al perfil empleado			
Coordinar actividades para eventos sociales			
Mantener documentada los expedientes del personal			
Informar al Gerente cuando se presente inconvenientes con el personal			
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES			
RESPONSABILIDADES	PRIORIDAD		
	ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA		X
	HERRAMIENTA		X
	ACTIVOS FIJOS		X
	DINERO		X
	SUMINISTROS	X	
	INSUMOS		X
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL	X	
	REVISIÓN	X	
	APROBACIÓN	X	
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES		X
	COLABORADORES	X	
	PROVEEDORES		X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X	
	MANUAL	X	
	FACTURACIÓN		X
	CONTRATOS		X


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:11
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE DISEÑO	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Diseño
ÁREA	Diseño
JEFE INMEDIATO	Gerente Asigando por C.S.P.
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de diseño
OBJETIVO DEL CARGO	
Diseñar los productos pedidos bajo los parametros requeridos por cliente, realizando todas las pruebas técnicas y de calidad para la satisfacción del cliente	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Profesional
TÍTULO REQUERIDO	Diseño Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Diseño Gráfico
	Programas de Diseño
	Ofimática
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Realizar los procesos de diseño para los productos para la impresión offset</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos</p> <p>Realizar las pruebas a color</p> <p>Mantener documentada los archivosde los clientes</p> <p>Informar al Gerente cuando se presente inconvenientes con el cliente</p>	

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:12
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA			X
	HERRAMIENTA			X
	ACTIVOS FIJOS			X
	DINERO			X
	SUMINISTROS		X	
	INSUMOS		X	
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL	X		
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES	X		
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE CTP	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Técnico CTP
ÁREA	Diseño
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de CTP
OBJETIVO DEL CARGO	
Diseñar los productos pedidos bajo los parámetros requeridos por cliente, realizando todas las pruebas técnicas y de calidad para la satisfacción del cliente	

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:13
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

COMPETENCIA DE CARGO


EDUCACIÓN FORMAL	Técnico
TÍTULO REQUERIDO	Técnico CTP
	Técnico Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Manejo de máquinas CTP
	Ofimática

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES


Realizar los procesos de revelación para los productos para la impresión offset
 Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos
 Realizar las placas necesarias
 Utilizar y manipular de forma correcta los insumos para este proceso (químicos, placas)
 Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de diseño

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALT A	MEDIA	BAJ A
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS			X
	DINERO			X
	SUMINISTROS		X	
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:14
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE PRENSAS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Técnico Prensista
ÁREA	Produccion
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de Prensistas
OBJETIVO DEL CARGO	
Imprimir los pliegos de manera correcta con normas técnicas para tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de una impresión de calidad.	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico
TÍTULO REQUERIDO	Técnico Prensista
	Técnico Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Impresión offset 4 colores y 8 colores
	Calibración de prensas
	Colocación de tintas, placas y papel
	Ofimática básica
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Realizar los procesos de impresión para los productos de impresión offset</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos ccon la prueba de color</p> <p>Realizar las impresiones necesarias por orden de trabajo del Jefe de Producción</p> <p>Utilizar y manipular de forma correcta los insumos para este proceso (químicos, placas, tintas, pliegos)</p> <p>Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de diseño y CTP</p> <p>Llevar un control de pliegos en buen estado y mal estado</p>	

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:15
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE PLEGADORAS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Técnico Plegador
ÁREA	Produccion
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de Plegadores
OBJETIVO DEL CARGO	
Doblar los pliegos de manera correcta con normas técnicas para tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de calidad	

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:16
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

COMPETENCIA DE CARGO


EDUCACIÓN FORMAL	Técnico
TÍTULO REQUERIDO	Técnico Plegador
	Técnico Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Manejo de plegadoras
	Calibración de plegadoras
	Ofimática básica

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES


Realizar los procesos de doblado para los productos de impresión offset
 Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos con la prueba de color
 Realizar los pliegos necesarios por orden de trabajo del Jefe de Producción
 Utilizar y manipular de forma correcta los insumos para este proceso (pliegos impresos)
 Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de diseño y prensas
 Llevar un control de pliegos en buen estado y mal estado

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:17
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE UV	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Técnico UV
ÁREA	Produccion
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de UV
OBJETIVO DEL CARGO	
Colocar el brillo o luminocidad de manera correcta con normas técnicas para tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de calidad	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico
TÍTULO REQUERIDO	Técnico UV
	Técnico Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Manejo de UV
	Calibración de máquinas UV
	Ofimática básica
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Realizar los procesos de brillo para libros y revistas para los productos de impresión offset</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos con la prueba de color</p> <p>Realizar los pliegos necesarios por orden de trabajo del Jefe de Producción</p> <p>Utilizar y manipular de forma correcta los insumos para este proceso (pliegos impresos)</p> <p>Llevar un control de pliegos en buen estado y mal estado</p> <p>Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de diseño y prensas</p>	


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:18
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE ENCOLADORA Y TRILATERAL	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Técnico Encolador
ÁREA	Produccion
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de Encoladora
OBJETIVO DEL CARGO	
Colocar pliegos de forma ordenada y de manera correcta con normas técnicas para tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de calidad cumpliendo los requisitos del cliente	


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:19
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

COMPETENCIA DE CARGO				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico			
TÍTULO REQUERIDO	Técnico Encolador			
	Técnico Gráfico			
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargo similares			
CONOCIMIENTOS	Manejo de encoladoras y trilaterales			
	Calibración de máquinas encoladoras			
	Ofimática básica			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>Realizar los procesos para el encolado de libros y revistas para los productos de impresión offset</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente los pedidos con la prueba de color</p> <p>Realizar los productos necesarios por orden de trabajo del Jefe de Producción</p> <p>Utilizar y manipular de forma correcta los insumos para este proceso (pliegos doblados)</p> <p>Llevar un control de pliegos en buen estado y mal estado</p> <p>Llevar un control de producto terminado en buen estado y mal estado</p> <p>Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de diseño y plegadora</p>				
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:20
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X


MANUAL DE FUNCIONES TÉCNICO DE ACABADOS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Acabados
ÁREA	Produccion
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de Acabados
OBJETIVO DEL CARGO	
Colocar los productos terminados de forma ordenada y de manera correcta con normas técnicas para el despacho final y así tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de calidad cumpliendo los requisitos del cliente	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico
TÍTULO REQUERIDO	Bachiller
	Técnico Gráfico
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Capacitación de producto conforme y no conforme
	Ofimática básica

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:21
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>Realizar los procesos de encartonamiento, enfundado o etiquetas para productos sean libros o revistas</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente</p> <p>Realizar los productos necesarios por orden de trabajo del Jefe de Producción</p> <p>Utilizar y manipular de forma correcta los libros y revistas para almacenar</p> <p>Colocar en palets las cajas o cartones para fácil transporte por montacargas</p> <p>Llevar un control de productos en buen estado y mal estado</p> <p>Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de encolado</p>				
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA	X		
	HERRAMIENTA	X		
	ACTIVOS FIJOS	X		
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN	X		
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES			X
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y	PÁGINAS:22
	RESPONSABILIDADES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

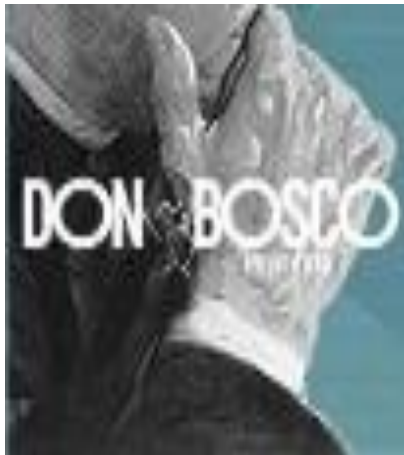
MANUAL DE FUNCIONES DE ENCARGADO DE DESPECACHOS	
DATOS GENERAL	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Despachos
ÁREA	Producción y Logística
JEFE INMEDIATO	Jefe de Producción
CARGO BAJO SU RESPONSABILIDAD	Grupo de despachos
OBJETIVO DEL CARGO	
Planificar rutas para el despacho final y así tener un proceso eficaz y el resultado del producto final sea de calidad cumpliendo los requisitos del cliente a la hora y fecha indicada	
COMPETENCIA DE CARGO	
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller
TÍTULO REQUERIDO	Bachiller
	Licencia profesional
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargo similares
CONOCIMIENTOS	Capacitación de manipulación de productos
	Ofimática básica
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<p>Realizar hojas de ruta para el traslado de productos sean libros o revistas</p> <p>Verificar que cumplan con los requisitos del cliente</p> <p>Transportar desde el área de acabados los productos necesarios por orden de trabajo del Jefe de Producción</p> <p>Utilizar y manipular de forma correcta los libros y revistas para transportar</p> <p>Manipulación de montacargas</p> <p>Llevar un control de productos de que se transporta</p> <p>Informar al Jefe de Producción cuando se presente inconvenientes con el departamento de acabados</p>	

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: MN-FR-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PÁGINAS:23
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES				
RESPONSABILIDADES		PRIORIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA
BIENES DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	MAQUINARIA			X
	HERRAMIENTA			X
	ACTIVOS FIJOS			X
	DINERO			X
	SUMINISTROS			X
	INSUMOS	X		
DIRECCIÓN DE PERSONAS	CONTROL		X	
	REVISIÓN	X		
	APROBACIÓN		X	
CONTACTOS(RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS)	CLIENTES	X		
	COLABORADORES		X	
	PROVEEDORES			X
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	PROCESOS	X		
	MANUAL	X		
	FACTURACIÓN			X
	CONTRATOS			X

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS	PÁGINAS:19
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

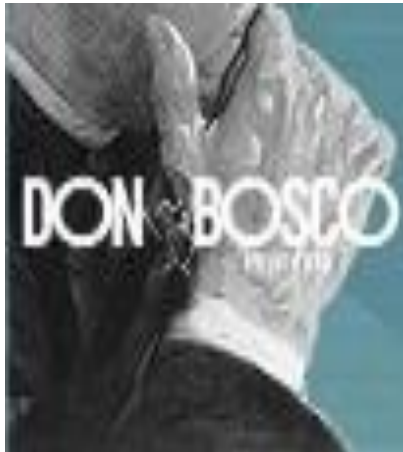
PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL DE CALIDAD




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CIE-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN	PÁGINAS:5
	INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yánez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CIE-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN	PÁGINAS:1
	INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO


Establecer los procedimientos de comunicación interna y externa de la imprenta Don Bosco C.S.P., las mismas que van encaminadas para los colaboradores y clientes y externos.

2. ALCANCE

El procedimiento de comunicación se debe cumplir con integridad ya que clientes internos y externos van a estar comunicados sobre el producto que se ofrece, también es para acoger las sugerencias o quejas por clientes. Para cumplimiento a este procedimiento se debe involucrar Gerente General, Talento Humano y Ventas.

3. POLÍTICA

- El contenido de toda la información de imprenta Don Bosco C.S.P., tiene que ser calificada conforme a política de la organización
- Las herramientas de comunicación interna y externa deben ser controladas y verificadas desde que se planifica y ejecuta la comunicación
- La estrategia de comunicación planificada por área y enfocado en una cultura organizacional sólida y efectiva debe ser revisado y aprobado por el Gerente General, Recursos Humanos.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CIE-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN	PÁGINAS:2
	INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

4. RESPONSABLES

GERENTE GENERAL: información de planificación estratégica, cumplimiento de objetivos, reuniones con las personas responsables del proceso

RRHH: información relacionada con temas de clima laboral, incentivos y SSO

VENTAS: información sobre productos a los clientes externos, beneficios, promociones.

PRODUCCIÓN: información de producción cumpliendo metas

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS


COMUNICACIÓN: la acción de comunicar con otra persona, transmitir o recibir información

COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN: es la comunicación que se brinda a los colaboradores para facilitar procedimientos, información general, que se necesita para lograr los objetivos planteados.

COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA ORGANIZACIÓN: es la información que se proporciona a los clientes y proveedores los requisitos de materia prima que se necesita y los productos que ofrece, para evitar problemas legales

PRODUCTO: Elemento de salida que es el resultado de actividades en la imprenta.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus expectativas.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CIE-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN	PÁGINAS:3
	INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Términos y definiciones


MN-FR-01 Manual de Funciones y Responsabilidades de los colaboradores

Procedimiento de Acciones Correctivas

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


La comunicación interna de los colaboradores se debe llevar de manera responsable, manteniendo un clima laboral en la organización, por lo que el personal encargado de comunicar debe seguir los procedimientos de comunicación interna que rige la organización. En la siguiente tabla se detalla probablemente como se manejaría la comunicación interna de la organización, cumpliendo con requerimientos de la norma ISO 9001:2015 detallando 5 puntos clave como:

- Lo que se va a comunicar
- Cuándo y dónde debe comunicar
- A quien van dirigidas las comunicaciones
- Cómo comunicar
- Quién comunica

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CIE-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN	PÁGINAS:4
	INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CANAL	DIRIGIDA A	TIEMPO DE COMUNICACIÓN
Planificación Estratégica	Gerente General	Reuniones	Colaboradores	Semestralmente
		Mail		
Requisitos SGC	Gerente General	Reuniones	Colaboradores	Inconformidad
	RRHH	Mail		
		Telefónica		
Avisos Generales	RRHH	Reuniones	Colaboradores	Cuando sea necesario
		Mail		
SSO	RRHH	Mail	Colaboradores	Cuando sea necesario
		Reuniones		
Aviso de producto	Ventas	Mail	Colaboradores	Cuando sea necesario
		Reuniones		

La comunicación externa de igual manera debe manejar responsablemente y confidencialmente ya que es información que se comparte con clientes y proveedores. La información correspondiente a productos que ofrece imprenta Don Bosco C.S.P., debe entregarse por el medio adecuado dependiendo la necesidad del cliente o proveedor, esta comunicación beneficia ya que existe una retroalimentación por parte de los clientes externos sugiriendo o manifestando alguna queja y reclamo de los mismos, para esto se ha diseñado reporte de sugerencia, quejas y reclamos (FT-SCL-02), para llevar un control de oportunidades de mejora.


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.		CÓDIGO: PR-CIE-01	
			VERSIÓN: 01	
	PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN		PÁGINAS:5	
	INTERNA Y EXTERNA		FECHA DE ELAB: ABR 2018	
PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CANAL	DIRIGIDA A	TIEMPO DE COMUNICACIÓN
Información de productos	Ventas	Web	Clientes actuales y al nuevo mercado	Mensualmente
		Mail		
		Redes sociales		
		Catalogos		
Facturación	Ventas	Presencial	Clientes actuales	Entrega de producto
	Financiero	Mail		
		Telefónica		
Consultas	Ventas	Presencial	Clientes actuales y al nuevo mercado	Cuando se solicite
		Mail		
		Telefónica		
Quejas, Reclamos y Retroalimentación	Ventas	Mail	Clientes actuales y al nuevo mercado	Producto no conforme
	Jefe de Producción	Presencial		
	Gerente General	Telefónica		
Requerimientos de servicios a proveedores	Logística	Mail	Proveedores	Calificación de proveedores
	Produccion	Presencial		
		Telefónica		

8. INDICADORES

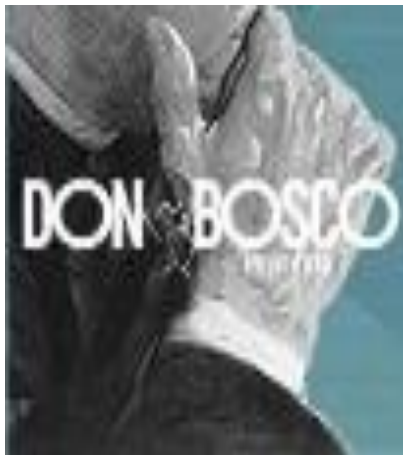
Para este tipo de procedimientos no se tiene información para medir la comunicación de los clientes internos o externos, por lo que el único control es el cumplimiento de procedimientos el reporte de quejas y reclamos que ayuda a saber lo que piensa el cliente mas no como una variable cuantitativa que permita realizar alguna estadística.

9. ANEXOS


FT-SCL-02

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:11
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:1
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO


Determinar todos los riesgos que afecten a la calidad del producto que ofrece la imprenta Don Bosco C.S.P., y aprovechar las oportunidades que se presenta.

2. ALCANCE

Cumplir con los objetivos de gestión de riesgos en todos sus puntos y verificar todos los riesgos que se puede adquirir como organización la cual pueda afectar el producto. Por consiguiente, se debe comprometer al personal de la imprenta Don Bosco C.S.P., a seguir los pasos del procedimiento.

3. POLÍTICAS

- La Gestión de Riesgos se establecen en base a objetivos de calidad, la política de calidad, la misión, la visión y objetivos en cada área que fueron diseñados por el Gerente General mediante planificación estratégica de la organización.
- La organización se compromete a tomar acciones correctivas para eliminar los riesgos que pueda afectar la productividad de la empresa, mediante el análisis de los procedimientos para reducir el impacto sobre los productos dando cumplimiento al SGC.
- Los riesgos de la imprenta Don Bosco C.S.P., puede ser producción, económico, ventas, administrativo, humano o por incumplimiento del procedimiento. Para que esto no suceda se debe identificar, priorizar, evitarlos, monitorear, controlar y elaborar planes de acción correctivos.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:2
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

- La Gerencia debe comprometerse a dar un seguimiento a la efectividad de los controles y procedimientos para la Gestión de Riesgos.

4. RESPONSABLES

Dando cumplimiento con la gestión de riesgos en la organización Don Bosco C.S.P., al ser una parte muy importante en el cumplimiento de la ISO 9001:2015 se comprometer las siguientes entidades:

GERENTE GENERAL: parte directriz de la organización en encargado de la planificación estratégica

JEFE DE PRODUCCIÓN: verificando y analizando los procesos y manuales de la organización.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

RIESGO: Es la combinación de la consecuencia de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada de ocurrencia


OPORTUNIDAD: Momento o circunstancia adecuada para realizar o conseguir algo

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

ANÁLISIS: Estudio minucioso de algún asunto o procesos

EVALUACIÓN: Proceso utilizado para medir y verificar el impacto de otros procesos en base al cumplimiento de los objetivos

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:3
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PRODUCTO: Elementos de salida que es el resultado de actividades.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Términos y definiciones

MN-FR-01 Manual de Funciones y Responsabilidades de los colaboradores


Procedimiento de Acciones Correctivas

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Descripción del contexto estratégico

Imprenta Don Bosco C.S.P., dispone de un manual de calidad donde se identifican las situaciones internas y externas que la empresa debe tener como financieras, culturales, políticas, legales, tecnológicas, humana que afecten el cumplimiento de los objetivos determinados en los procesos.

Para el análisis del contexto se involucran Jefes de Procesos, Gerente General y colaboradores de la organización para definir las causas de riesgos como entrevistas, diagrama de causa – efecto, lluvias de ideas y diagramas de flujo

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:4
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

Análisis de los riesgos

Los análisis de riesgos buscan establecer la probabilidad de que pueda ocurrir un riesgo, clasificando y evaluando el nivel de riesgo, se han establecido dos aspectos para el momento de evaluar o analizar.

La clasificación de los riesgos se logra con la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de la materialización del riesgo, para clasificar se toma los antecedentes de los procesos de la imprenta Don Bosco C.S.P., donde la tabla 1 contiene criterios de probabilidad y la tabla 2 criterios de impactos.

Tabla N° 32: Clasificación de Probabilidades


Clase	Probabilidad de Ocurrencia	Ponderación
Improbable	Nunca ha sucedido	1
Remoto	Sería una coincidencia que suceda	2
Ocasional	Sucede de manera esporádica	3
Moderado	Es posible que ocurra	4
Frecuente	Suele ocurrir siempre	5

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador

Tabla N° 33: Clasificación de impactos

Clase	Probabilidad de Ocurrencia	Ponderación
Insignificante	Sin efecto	1
Bajo	Es leve y se puede solventar en un sitio	2
Moderado	Afecta pero se puede solucionar	3
Alto	Afecta la ejecución	4
Catastrófico	No permite realizar la operación	5

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador




	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	PÁGINAS:5
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Evaluación de los riesgos

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en las probabilidades e impactos, se debe identificar los criterios que apliquen al riesgo identificado, para esto se ha diseñado la tabla 3 y en la tabla 4 se identifica la evaluación de los riesgos.

Tabla 34: Matriz de calificación, evaluación y respuestas

	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5
2	2	4	6	8	10
3	3	6	9	12	15
4	4	8	12	16	20
5	5	10	15	20	25

	Acción inmediata
	Análisis en profundidad
	No requiere de acción

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador

Identificación de riesgos

La identificación de riesgos no se debe confundir con problemas o inconformidades de productos, en la siguiente tabla 4 se detalla una lista de riesgos con situación, proceso y descripción del riesgo.


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Tabla N° 35: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA IMPRESA DON BOSCO C.S.P.							
N°	Riesgo/Oportunidad	Impacto	Probabilidad	Riesgo	Descripción	Evaluación de control	Acción recomendada
1	Fomentar el cambio de la matriz productiva mediante la sustitución de importaciones con producción local	Bajo	Remoto	4	No requiere de acción	Adecuado	Adquirir productos de fabricación nacional para economizar costos
2	Clientes dispuestos a pagar por nuevos productos en impresión digital	Moderado	Remoto	6	Análisis en profundidad	Oportunidad para mejorar	Poner precios competitivos
3	Ventas competentes para disminuir el IVA	Alto	Moderado	16	Análisis en profundidad	Oportunidad para mejorar	Realizar análisis financiero en casos de posible elevación del IVA
4	Clientes satisfechos con la entrega de productos	Bajo	Ocasional	6	Análisis en profundidad	Adecuado	Mejorar el servicio para seguir cumpliendo los requisitos de cliente
5	Capacitación de otros organismos, expertos y técnicos a nivel nacional	Insignificante	Ocasional	3	No requiere acción	Oportunidad para mejorar	Realizar capacitaciones más frecuentes con personal calificado


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	PÁGINAS:7
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Tabla N° 36: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.

6	Eficiencia energética para producir los productos	Moderado	Ocasional	9	Análisis en profundidad	Inadecuado	Mejorar los diseños electricos y hacer un estudio de potencia de máquina para reducir esos consumos
7	Ofertar programas de capacitación para ampliar y mejorar el personal	Bajo	Remoto	4	No requiere de acción	Inadecuado	Agendar capacitaciones mas frecuentes a los empleados
8	Oportunidades laborales para personal propio	Insignificante	Ocasional	3	No requiere de acción	Adecuado	Ofertar mejores salarios a los colaboradores
9	Confusión en las parte interesadas con los requisitos que exige la norma	Bajo	Remoto	4	No requiere de acción	Oportunidad para mejorar	Establecer claro las políticas de organización
10	Tasas de desempleo en aumento	Alto	Moderado	16	Análisis en profundidad	Oportunidad para mejorar	No requiere acción
11	Mejor equipamiento y tecnologías de la información para impresión offset	Catastrófico	Remoto	10	Análisis en profundidad	Inadecuado	Invertir en máquinas de últimas generaciones



	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	PÁGINAS:8
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Tabla N° 37: Identificación y evaluación de riesgos en la Imprenta Don Bosco C.S.P.

12	Incumplimiento de la norma generando insatisfacción en clientes	Alto	Frecuente	20	Acción inmediata	Inadecuado	Implementar el SGC
13	Falta de interacción en los procesos	Alto	Moderado	16	Acción inmediata	Oportunidad para mejorar	Diseñar los procesos para cada área
14	Incumplimiento de los procesos por parte del personal	Catastrófico	Frecuente	25	Acción inmediata	Oportunidad para mejorar	Realizar auditorias internas para verificar el indice de cumplimiento

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:9
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

Análisis de los controles

Los controles se identifican como mecanismos o políticas que actúan para minimizar el riesgo negativo con el fin de cumplimiento de los procesos y objetivos establecidos por la organización, se detalla en la tabla 7 la clasificación que puede darse

Tabla N° 38: Tipos de controles para imprenta Don Bosco C.S.P.


Tipo de control	Descripción
Control correctivo	Son aquellos que permiten el reestablecimiento de la actividad después de ser detectado en un evento no deseable
Control de detección	Corresponde un segundo filtro de seguridad y se alerta cuando se descubre alguna situación
Control de protección	Constituyen el tercer filtro de seguridad, este tipo de control disminuye el efecto inmediato de un riesgo material con el fin de evitar pérdidas

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador

Tratamiento de los riesgos

El tratamiento de riesgos involucra identificar opciones para tratar riesgos evaluar, evaluar esas opciones sean costo, viabilidad técnica o legal. Preparando planes de tratamiento de riesgos

Se debe tomar en cuenta algunas de las siguientes opciones, cada una de ellas se las puede considerar, individualmente, interrelacionadas o en conjunto.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:10
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

EVITAR EL RIESGO: encaminar las medidas para prevenir materiales en riesgo, se logra cuando los procesos se realizaron cambios, mejoramiento, rediseño o eliminación.

REDUCIR EL RIESGO: involucra tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad de que ocurra, como el impacto o medida de protección, se logra conseguir con la optimización de procedimientos y aplicación de controles

COMPARTIR O TRASNFERIR RIESGO: reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas de otras organizaciones


ASUMIR UN RIESGO: luego de reducir o transferir el riesgo siempre se mantiene un riesgo, en este caso el Gerente General acepta el riesgo y elabora un plan de contingencia para su manejo.

Matriz de Riesgos

Para dar cumplimiento a los objetivos de cada área se diseña una matriz de riesgos tal como se indica en el formato FT-MR-01, la matriz sirve para identificar y controlar los riesgos de manera participativa evidenciando la contribución de los Jefes de cada área y las personas involucradas.

Monitoreo y Revisión

Es necesario monitorear constantemente los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento, las estrategias y el sistema de que se establece para el control de la implementación de riesgos, por lo que es vital una revisión en marcha por parte de Gerencia General y las personas involucradas en la planificación estratégica de la organización.


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-GR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE	PÁGINAS:11
	RIESGOS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

8. INDICADORES

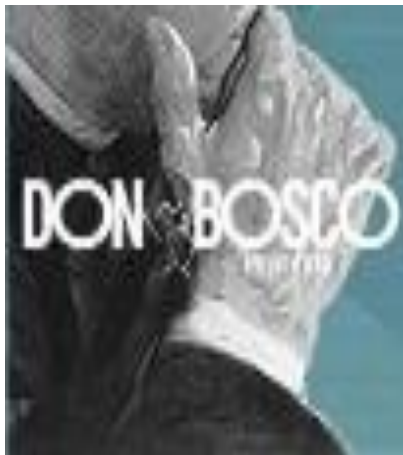
META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
100%	(RIESGOS TRATADOS/RIESGOS IDENTIFICADOS)X100	ANUAL	JEFES DE CADA ÁREA	CONOCER EL INDICE DE RIESGOS TRATADOS

9. ANEXOS


FT-MR-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:7
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:1
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO

Definir el método y medir la satisfacción al cliente, con el fin de incrementar la variable y mejorar los procesos de la empresa.

2. ALCANCE


Imprenta Don Bosco C.S.P., ha diseñado un procedimiento para satisfacción al cliente y alcanzar los requerimientos de la ISO 9001:2015, cumpliendo con la norma y todos los procesos de la empresa desde que se diseñan hasta la aplicación de los mismos. Este procedimiento abarca las quejas, reclamos y comunicación con el cliente externo.

3. POLÍTICA

- La empresa debe enfocarse en la satisfacción al cliente cumpliendo con sus necesidades y expectativas dando productos y servicios de calidad.
- Los requisitos de los clientes deben ser previamente analizados y que se encuentre correctamente la lista del requerimiento o contrato.
- Se debe verificar el alcance del requisito para que la empresa pueda cumplir con la entrega del requerimiento.

4. RESPONSABLES

Dentro del procedimiento de satisfacción del cliente se debe involucrar a todo el personal de la empresa.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:2
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

GERENTE GENERAL: para verificar el cumplimiento del SGC y el enfoque a cliente.


PRODUCCIÓN, DISEÑO: desarrollando productos de calidad.

VENTAS: dando una buena atención con asesoramiento e indicado los productos y beneficios que tiene al ser clientes de imprenta Don Bosco C.S.P,

ÁREAS DE APOYO COMO ADMINISTRATIVA Y FINANZAS.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **PARTE INTERESADA:** Persona que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **COMUNICACIÓN:** es la acción de comunicar o comunicarse con otras personas, también se define como el proceso de transmitir y recibir información.
- **REQUERIMIENTO:** Petición de alguna cosa que se considera necesaria, especialmente de una autoridad.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones comentarios y expresiones de interés por un producto, un servicio o u proceso de tratamiento de quejas.
- **QUEJAS:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas.
- **RECLAMOS:** Oponerse a algo de palabra o por escrito expresando una queja o desconformidad
- **MEJORA:** Actividad para aumentar el desempeño
- **CONTRATO:** Acuerdo vinculante

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:3
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

- Producto: Elemento de salida que es el resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y cliente.
- Servicio: Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y cliente.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad – Términos y definiciones.
- Procedimientos de acciones correctivas
- PR-CIE-01 Procedimiento de comunicación interna y externa

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimientos respecto a la satisfacción del cliente.

Requisitos de cliente.

Se recibe los requisitos del cliente, verificando que toda la información este completa en el formulario o contrato, en el caso de no estar completa el asesor de ventas debe informar al cliente el faltante por lo que se puede presentar los siguientes escenarios por parte de cliente.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:4
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

Respuesta de cliente satisfactoria: los datos faltantes serán enviados por otro medio digital o escrito, o el mismo cliente regresara con toda la información del requerimiento completa, este tipo de respuestas se las debe almacenar con el formulario o contrato.


Respuesta del cliente insatisfactorio: Cliente no desea dar la información faltante por lo que ejecutivo de ventas debe ser más precavido con el trato a este tipo de cliente e indagar el motivo por la falta de información y descontento, por lo que este tipo de respuestas también se la debe almacenar.

Actualización del procedimiento.

La actualización del procedimiento debe seguir las políticas y procedimientos de actualización o eliminación de documentos siguiendo el formato establecido

Medición del grado de satisfacción del cliente.

Imprenta Don Bosco C.S.P., cumpliendo con la norma de calidad y verificando sus servicios ha diseñado un formato para medir la satisfacción de los clientes, el mismo que se basa en una encuesta para clientes externos FT-SCL-01, encuesta que será enviada por mail o se las puede realizar presencialmente, en el caso de no recibir una respuesta por parte de cliente, ejecutivo de ventas deberá comunicarse con el cliente para averiguar sobre el cumplimiento de llenar la encuesta, la misma que será enviada a Gerente General.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:5
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

Aplicación del instrumento

La aplicación del instrumento de medición será realizada por el ejecutivo de venta, o la persona encargada de la atención al cliente, la misma será realizada vía mail o presencialmente, la encuesta será llena en su totalidad y con la firma de cliente, está a la vez será enviada o entregada a Gerente General o Jefe encargado.

Procesamiento de datos, análisis e informe final de satisfacción al cliente.


El procesamiento de la información será realizado por el jefe de calidad o jefe encargado del área, la misma que será analizada pregunta por pregunta y al final se deberá elaborar un informe de satisfacción al cliente para verificar con Gerente la satisfacción de cliente.

Acciones de mejoramiento.

En caso de existir respuestas insatisfactorias por parte de nuestros clientes, las personas encargadas tendrán que actuar de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, y aprovechar las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los clientes.

Informen en la dirección por la Dirección.

Mensualmente se tendrán reuniones con los jefes de área establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y en la misma se analizarán los informes de satisfacción de los

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:6
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

clientes, la misma que será revisada con el Gerente General de la empresa y aprovechar las oportunidades de mejora de los diferentes procesos.

Procedimientos con respecto a los reclamos

Análisis del reclamo y/o sugerencia del cliente.

Los reclamos por lo general son de forma verbal y escrita, por lo que para análisis se tomará los reclamos escritos elaborados en el formato FT-SCL-002. Por lo general hay clientes no llenan el formato de quejas y reclamos y envían un mail para mostrar su inconformidad con el servicio o productos, estos reclamos o quejas también serán analizados como escritos.


Estos reclamos serán tratados de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas elaborado por la empresa.

Tramite del Reclamo o Sugerencia

Una vez que se tanga los reclamos o sugerencias de los clientes, estos serán revisados por Jefes encargados de cada área dependiendo del reclamo del cliente, y serán atendidos en el menor tiempo posible para dar una respuesta a los clientes y volver a tener la confianza del mismo, para esto se van a basar en el procedimiento de acciones correctivas y preventiva.

Informar al representante de la dirección

Una vez que se tiene los reclamos de cliente y se avaluó el tipo de reclamo serán direccionados a Gerente General para llevar la estadística de los reclamos y quejas y dar soluciones inmediatas a los clientes.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE SATISFACCIÓN	PÁGINAS:7
	AL CLIENTE	FECHA DE ELAB: ABR 2018

8. INDICADORES


META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
100%	N° DE CLIENTES SATISFECHOS VS TOTAL DE CLIENTES	MENSUAL	JEFE DE ÁREA	CONOCER EL INDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
<25%	N° DE RECLAMOS MENSUAL POR ÁREA VS TOTAL DE RECLAMOS	MENSUAL	JEFE DE ÁREA	CONOCER EL INDICE DE RECLAMOS DE LOS CLIENTES

9. ANEXOS

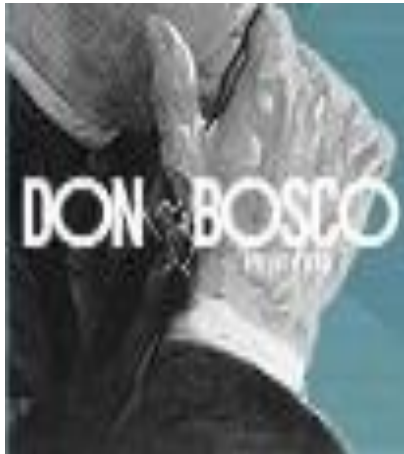
FT-SCL-01

FT-SCL-02


FT-RD-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO


Definir los criterios y formatos para la evaluación, selección de proveedores, así como la gestión de compras, dando cumplimiento a los requisitos de la norma

2. ALCANCE

La gestión de compras y proveedores abarca todo lo que involucre servicio externo, este procedimiento va desde el diseño de los formatos hasta la evaluación de servicios prestados por los proveedores y la gestión de compra.

3. POLÍTICAS

- La organización debe efectuar la planificación adecuada e invitación a proveedores para realizar contratos de cumplimiento a los requerimientos de la imprenta, para esto se efectúan las siguientes actividades antes de escoger al proveedor en comparación y evaluación.
- Se debe dar seguimiento constante a los proveedores para verificar que se cumplan los requerimientos establecidos en los contratos y satisfagan las necesidades de la organización
- Las compras de insumos para la producción de impresión offset debe cumplir con las exigencias de calidad que exige imprenta Don Bosco C.S.P.

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

4. RESPONSABLES

GERENTE GENERAL: como parte de la directriz de la organización para la aprobación de presupuestos y selección de proveedores

JEFE DE LOGÍSTICA: Selección de proveedores, control a proveedores y compras y el seguimiento del procedimiento de compras, selección y evaluación

JEFE DE PRODUCCIÓN: Planificar la producción, verificando el stock de insumos, materiales para evitar un almacenamiento innecesario.

5. GLOSARIO

PROVEEDOR: persona u organización que proporciona un producto o servicio

CONTRATAR EXTERNAMENTE: crea un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o del proceso de una organización

CALIDAD: grado que el cumplimiento de características, inherentes de un objeto cumple con los requisitos


CONTRATO: acuerdo vinculante

ANÁLISIS: estudio minucioso de algún asunto o proceso

EVALUACIÓN: proceso utilizado para medir y verificar el impacto de otros procesos

VERIFICACIÓN: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista

PRODUCTO: elemento de salida que es el resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre proveedor y cliente.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad – Términos y definiciones.

PR-SCL-01 Procedimiento de Satisfacción al Cliente


PR-MN-01 Procedimiento de Manual de Funciones

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento de compras

Imprenta Don Bosco C.S.P., cuenta con un área de logística, la misma que tiene en inventarios los materiales e insumos que adquieren con el formato (FT-IPPP-01) el mismo que será realizado semanalmente. Si la organización tiene la necesidad de comprar productos o insumos en producción en marcha, se puede conocer el consumo de material y poder adquirir de manera inmediata con los proveedores calificados cumpliendo los parámetros de legalidad.

El Jefe de Logística tiene que tener un orden y cuidado con el manejo de inventarios, el mismo que tiene que estar almacenado en formatos manuales y digitales para una fácil ubicación, también está encargada en la verificación de productos, materiales, insumos que son necesarios para la organización para el sistema productivo.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:4
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

El Jefe de Producción también está involucrado en la solicitud de productos que no se dispone en stock, por lo que genera una orden de compra (FT-OC-01), que será aprobada por Gerencia General o Jefe de Finanzas


Así se puede tener un ahorro de materiales ya que no tiene que almacenar y tener material desperdiciado, cumpliendo la responsabilidad de verificar que sea el producto requerido

Procedimiento de Proveedores

La organización cumpliendo con las políticas y objetivos establecidos por Gerencia, realiza un proceso para seleccionar los proveedores, para esto se maneja un formato (FT-MSCP-01), donde se califica a los proveedores para dar el cumplimiento a los requisitos de la organización, si califican aspectos técnicos, comerciales, económicos y empresariales de cada proveedor.

También es útil para comparar los proveedores y verificar los cumplimientos de cada uno de ellos, para esto se maneja un formato (FT-LMSP-01), donde se lleva un historial de los proveedores de la organización y los puntajes que han obtenido durante el contrato establecido con la imprenta.

Una vez realizado la calificación de proveedores, se analiza con el Gerente General, Jefe de Logística y Jefe de Producción para escoger la mejor opción de proveedor

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:5
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


Control de compras y Proveedores

La imprenta Don Bosco C.S.P., cumpliendo con la norma de calidad y enfocados a la satisfacción del cliente, diseña formatos para evaluar a los proveedores (FT-EP-01) y los productos que se comparan (FT-ECS-01), los formatos están enfocados en calidad del servicio del proveedor, así como la calidad de productos que se adquieren, la cantidad que se requiere y el tiempo que demoran en entregar, las evaluaciones tienen una calificación de 10 y se diseña en la siguiente tabla para verificar en que puesto están los proveedores y tomar la acción adecuada.

CALIFICACIÓN	Mayor de 8 puntos	El proveedor permanece por un periodo mas
	Entre 5 y 7 puntos	El proveedor queda en periodo de prueba
	Menor a 5 puntos	El proveedor es retirado de la lista

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: El investigador

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-CSEP-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS PARA COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

8. INDICADORES

META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
80%	(N° DE PROVEEDORES EVALUADOS CONFORMES/ N° DE PROVEEDORES EVALUADOS)X100	TRIMESTRAL	JEFE DE LOGÍSTICA Y JEFE DE PRODUCCIÓN	CONOCER EL N° DE PROVEEDORES QUE CUMPLAN CON REQUISITOS
90%	(N° DE PRODUCTOS RECHAZADOS/TOTAL DE PRODUCTOS)X100	MENSUAL	JEFE DE LOGÍSTICA Y JEFE DE PRODUCCIÓN	CONOCER EL N° DE PRODUCTOS RECHAZADOS

9. ANEXOS

FT-IPPP-01


FT-OC-01

FT-MSCP-01

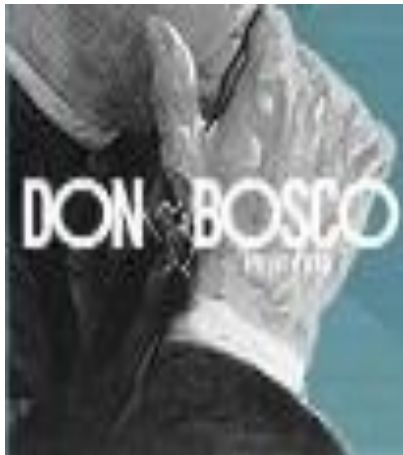
FT-LMSP-01

FT-EP-01


FT-ECS-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:7
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO


Diseñar y planificar el proceso productivo y llevar un control en el área de producción, así como los recursos utilizados en la imprenta Don Bosco C.S.P.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca toda la producción de la empresa, desde el diseño, proveedores hasta la salida de los productos o servicios, para esto se toma en cuenta a todo el personal de área de Producción y Gerente General.

3. POLÍTICAS

- Planificar todos los procesos para el servicio de impresión offset sea el producto libro, revistas y volantes.
- Dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes tal como está registrado en el FT-PPR-02, previa visita técnica, diseño y fabricación de los productos requeridos.
- Asegurar la calidad de los productos fabricados en la imprenta.
- Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de productos y servicios que brinda la empresa.

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

4. RESPONSABLE

JEFE DE PRODUCCIÓN

GERENTE GENERAL

JEFE DE LOGÍSTICA

5. GLOSARIO DE TERMINOS

PRODUCTO: Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y cliente.

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

PRODUCCIÓN: Proceso por medio del cual se crean los bienes o servicios económicos, la misma es realiza por la actividad humana del trabajo y con la ayuda de determinados instrumentos.


6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad – Términos y definiciones.

PR-MN-01: Manual de Funciones y Responsabilidades

PR-CSEP-01: Procedimiento para compras, selección y evaluación de proveedores

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Imprenta Don Bosco C.S.P., detalla un procedimiento para el área de diseño y producción para la elaboración de producto de impresión offset como libros, revistas y volantes.

Requerimiento de cliente: aquí empieza el proceso, donde se procede a planificar los productos o servicios de acuerdo a los requerimientos del cliente, para esto el registro FT-DPS-002 debe ser entregado al área de Diseño y Producción.

Recepción de materias primas: el área de logística se encarga de recibir la materia prima o materiales necesarios para cumplir con el requerimiento de cliente siempre y cuando no se lo tenga en stock, antes de la solicitud al proveedor Jefe de Producción junto al Jefe de Logística verifican si se dispone o no de la materia prima necesaria.

Diseño del producto: Con el registro de requerimiento de cliente, el jefe de Diseño, se encarga de planificar y diseñar el producto con todos los requerimientos que el cliente pide, realizando la prueba de color y el armado de pliegos.

CTP (computer to play): Con la aprobación del diseño se envía a CTP, en esta área se encarga ya la revelación e impresión de placas para el proceso productivo, aquí se verifica que estén bien compaginados los pliegos para el envío a prensas.


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:4
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Prensas: En esta área es netamente ya el área de producción donde se atraen la mayoría de insumos que demande un producto como revista, libro o volantes sea requerido, aquí se verifica niveles de tinta de calidad, pliegos en buen estado y las láminas de CTP, entre otros niveles de agua correcto, presiones y calibraciones de rodillos, aquí se realiza el proceso de impresión de pliegos, de la misma manera en la salida de la prensa se colocará pallets para el apilamiento de los pliegos, de esta manera se podrá transportar al área de plegado o Uv.

Plegado: Aquí se continua con el proceso de doblado en las guías que se diseñaron, la plegadora en la bandeja de entrada recibe los pliegos entre formatos A0 y A1, y continua con la calibración para llegar a un formato A4 o a medidas requeridas por el cliente, de la misma manera se colocara pallets para el apilamiento de los pliegos doblados para trasladar al área de encolado.

Uv: Este proceso es necesariamente para las portadas, aquí se calibra la temperatura adecuada para dar el brillo solicitado y adecuado por parte de cliente y por diseño. En esta área igual en pallets se colocará el producto resultante para trasladar a encolado.


Encoladora y trilateral: En esta área se juntan los pliegos doblados y las portadas con el brillo adecuado, se colocará en las bandejas en orden adecuado tanto pliegos y portadas como estén aprobado por el área de diseño el armado de pliegos, se calibrará la maquina con las dimensiones adecuadas por producto, la cantidad correcta del gomero para que no haya desperdicio o se riegue en el producto mismo, cuadrar la maquina trilateral para que realice el corte adecuado en las guías que está realizado por el departamento de diseño.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:5
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Almacenaje: se manipulará de forma correcta el producto saliente de la trilateral y se procederá a colocar en cartones evitando que se golpeen para que no hay devoluciones por parte del cliente, de la misma manera los cartones se situaran en pallets para que se pueda transportar con los montacargas.


Etiqueta: En este punto se colocará a cada cartón su etiqueta adecuada para su fácil identificación en nombre de producto, cantidad y cliente.

Despacho: Una vez encartonado el producto solicitado se procede a la entrega o despacho de este, se efectuará a la hora y lugar establecida por el cliente, se entregará de manera segura y con un registro de aprobación por parte del cliente.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:6
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

TIPOS DE EQUIPOS	DETALLE
SOFTWARE	Software para diseño Ilustrador
	Software para diseño ACDseePro
MÁQUINAS	Máquinas computadores
	CTP
	Prensas CD
	Prensas SX
	Plegadora TH2
	UV
	Encoladora trilateral
EQUIPOS DE MEDICIÓN	Calibrador de rodillos
	Graduador para rodillos
MÁQUINAS HERRAMIENTAS	Guillotina
	Selladora
HERRAMIENTAS MANUALES	Llaves allen
	Playos
	Llaves hexagonales
	Desarmadores
LÍQUIDOS	Reveladores
	Químicos
	Tintas
	Agua
	Printex
MATERIALES	Papel
	Láminas de aluminio
	Cartones
EQUIPOS DE SEGURIDAD	Ropa de trabajo
	Tapones

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: El investigador

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-PPR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:7
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Control de documentos

Para el control de los procedimientos se ha diseñado reportes para indicar los trabajos realizados, el reporte a utilizar (FT-RCP-01) indica, que producimos, cuanto producimos y que es producto no conforme. Para la elaboración de los reportes de producción para el Jefe de producción deben informar a ciencia cierta y con la verdad lo que estamos produciendo para que se lleve un debido control adecuado.


$$\text{Total de producción} = \text{Producción dimensionada} - \text{Producción devuelta}$$

8. INDICADORES

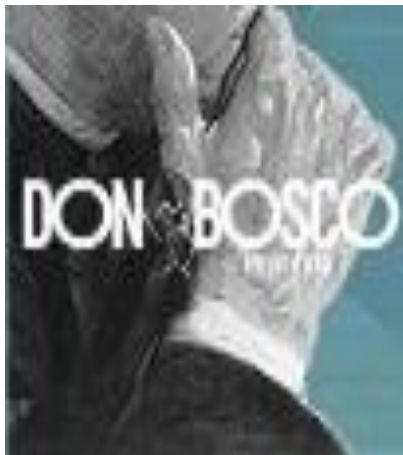
META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
90%	N° PRODUCTO REALIZADO VS N° DE PRODUCTO DEVUELTO	MENSUAL	JEFE DE PRODUCCIÓN	CONOCER PRODUCTO NO CONFORME

9. ANEXOS


FT-RCP-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ASC-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE	PÁGINAS:4
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ASC-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE	PÁGINAS:1
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para aseguramiento de calidad el mismo que sirve para la liberación del producto terminado cumpliendo con los requisitos de calidad y del proceso de manufactura.

2. ALCANCE


El presente procedimiento abarca desde los procesos productivos hasta el control de calidad del producto terminado, para la liberación de producto y alcanzar la satisfacción del cliente

3. POLÍTICAS

Verificar la calidad de los materiales o materia prima al momento de la recepción por parte de proveedores de insumos y al momento de entrega para la fabricación o ensamble de productos.

Suspender los procesos de producción si el técnico o Jefe encargados detectan alguna anomalía con la materia prima o insumos que puedan afectar a la calidad del producto.

Al finalizar el proceso productivo se debe verificar la calidad de los productos terminados y los mismos cumplan con los requerimientos de los clientes para su satisfacción.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ASC-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE	PÁGINAS:2
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FECHA DE ELAB: ABR 2018

4. RESPONSABLE

JEFE DE CALIDAD

JEFE DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LOGÍSTICA

GERENTE GENERAL

5. GLOSARIO DE TERMINOS

LOTE: Cantidad definida de materia prima, o producto terminado en un solo proceso, de tal manera que pueda esperarse que sean homogéneos.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto cumple con los requisitos.


PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y cliente.

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

PRODUCCIÓN: Proceso por medio del cual se crean los bienes o servicios económicos, la misma es realiza por la actividad humana del trabajo y con la ayuda de determinados instrumentos.

PROVISIÓN DEL SERVICIO: Conjunto de actividades coordinadas, que implican a diferentes unidades de la organización y que produce valor para un cliente.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ASC-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE	PÁGINAS:3
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FECHA DE ELAB: ABR 2018

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad – Términos y definiciones.

PR-PPR-001: Procedimiento de Producción.


PR-CSEP-01: Procedimiento para el control, selección y evaluación de proveedores

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de aseguramiento de calidad empieza desde la Logística con la revisión de los documentos al momento que recibe los insumos, materia prima o materiales para la elaboración de los productos, los mismo que los debe entregar el proveedor.

Los técnicos de producción como Jefe al solicitar la materia prima, insumos o materiales deben verificar que estos se encuentren en buen estado, que no tengan problemas por un mal almacenamiento, humedad y deterioro físico que puedan afectar la calidad de los productos.

Cuando el producto ya se ha terminado y pase la revisión de calidad por el Jefe de Producción y que se habiendo cumpliendo todos los procedimientos de manufactura se registrara el formato (FT-RLP-01), los productos tendrán etiquetas donde identifiquen la liberación del producto, o producto no conforme. Para los productos no conformes se ha detallado otro procedimiento donde se verificarán las acciones correctivas.


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ASC-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTOS DE	PÁGINAS:4
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FECHA DE ELAB: ABR 2018

8. INDICADORES

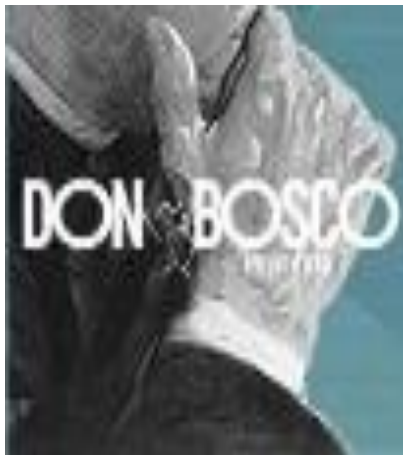
Para este procedimiento no genera indicadores ya que no el cumplimiento se lo va a realizar con la documentación revisada y cumpliendo los procedimientos de producción y liberación del producto.

9. ANEXOS


FT-RLP-001

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para evitar que se generen productos no conformes y afecten la satisfacción de clientes.

2. ALCANCE

Aplica desde los procesos de Logística, Productivos, hasta la salida del producto final y la satisfacción de los clientes.

3. POLÍTICAS


Evitar la entrega de productos no conformes ya que no cumplirán con los requisitos de cliente y crearía una insatisfacción.

Garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece Imprenta Don Bosco C.S.P., dando cumplimiento a todos los procedimientos y requisitos que exige a norma.

4. RESPONSABLES

GENTE GENERAL: como parte directriz de la empresa.

JEFE DE PRODUCCIÓN: verificando que el producto cumpla con los requisitos de cliente.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO	PÁGINAS:2
	CONFORME	FECHA DE ELAB: ABR 2018

JEFE DE LOGÍSTICA: verificando que los insumos o materia prima que proviene de proveedores cumplan con las normas de calidad que la empresa solicita.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de los requisitos, que exige el sistema de gestión de calidad.

ACCIÓN CORRECTIVA: acciones para eliminar una no conformidad

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS


ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad – Términos y definiciones.

PR-PPR-01: Procedimiento de Producción.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar que los productos entregados por parte de área de producción cumplan con los requisitos solicitados por cliente.
- Si se verifica la no conformidad la misma que se debe registrar en el formato (FT-AC-01), determinado las causas y acciones a tomar, por lo que producto no puede ser liberar.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SGC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

- La no conformidad se debe entregar a Jefe de Calidad y Gerente General para la verificación y causas, los mismos que se registraran en una lista maestra de no conformidades (FT-LMAC-01), por parte de Jefe de Calidad
- Tomar las acciones necesarias para la identificación del producto y evitar la entrega a cliente, las mismas que se registraran en el formato (FT-AC-01). Para esto las acciones que se van a tomar son las siguientes:

Acciones para eliminar la no conformidad o desecho: quiere decir que se realiza un trabajo adicional en el producto o servicio para la posterior verificación y liberación del producto, en el caso de que ya no se pueda realizar trabajos adicionales se procederá a desechar el producto viéndose una afectación económica para la empresa y la satisfacción del cliente.

Liberación del producto con autorización del Gerente General o el cliente: productos que se verificaron que no van a causar ningún tipo de problema en la instalación y posteriormente en el funcionamiento.


8. INDICADORES

META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
95%	N° PRODUCTO NO CONFORME VS PRODUCTO ENTREGADO	MENSUAL	JEFE DE PRODUCCIÓN	CONOCER N° PRODUCTO NO CONFORME

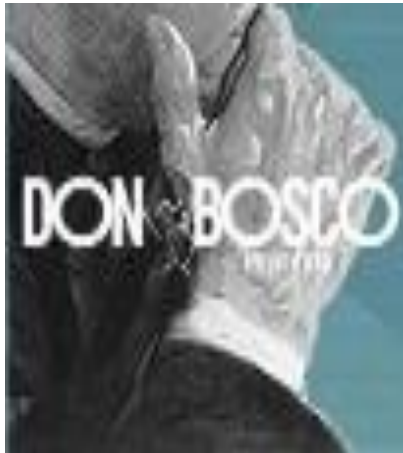
9. ANEXOS

FT-AC-01


FT-LMAC-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-AI-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	PÁGINAS:4
	INTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-AI-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	PÁGINAS:1
	INTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVOS

Determinar el procedimiento y planificación para auditoria interna, así como el cumplimiento de todas las áreas de la organización al Sistema de Gestión de Calidad

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende todas las áreas de la organización desde las funciones asignadas a cada colaborador cumpliendo con los objetivos establecidos.


3. POLÍTICAS

- Establecer la planificación anual y programa para auditoria interna de la organización, donde se involucre a todo el personal de la organización.
- Realizar acciones de mejora para las no conformidades y analizar con el Gerente General
- Todos los documentos del SGC diseñado será auditado semestralmente

4. RESPONSABLE

JEFE DE PRODUCCIÓN

GERENTE GENERAL

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-AI-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	PÁGINAS:2
	INTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

5. GLOSARIO DE TERMINOS

SISTEMA DE GESTIÓN: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr cuyos objetivos

EFICACIA: grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados

AUDITORIA: procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoria y evaluar de forma objetiva para determinar el grado de cumplimiento

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito

INCONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito


HALLAZGO DE LA AUDITORIA: resultados de la evaluación de la auditoria, indican conformidades o inconformidades, así como oportunidades de mejora

CRITERIOS DE AUDITORIA: conjunto de políticas, información documentada o requisitos utilizados como referencia frente a lo que se compara la evidencia de la auditoria.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Términos y Definiciones

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-AI-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	PÁGINAS:3
	INTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planificar el programa de auditorías por medio del cronograma diseñado en el formato (FT-CAI-01)

Conformar el equipo de auditoría el mismo que debe estar liderado por el Jefe de Calidad o Jefe de Producción y las personas autorizadas para este trabajo


Preparar la auditoría que se realiza a las personas notificadas mediante el formato (FT-PAI-01), la misma deberá constar las preguntas y evidencias

Notificar de manera oficial cuando se realicen las auditorías

Diseñar el informe con el formato (FT-IAI-01), donde se especifiquen los hallazgos de las no conformidades y observaciones que se encontraron en las no conformidades, las mismas que serán presentadas en un informe con acciones correctivas para las no conformidades mejorando el SGC. Los informes finales son entregados al Gerente General para la verificación de auditoría interna.

8. INDICADORES

META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
90%	(N° DE AUDITORIAS REALIZADAS/ N° DE AUDTORIAS PROGRAMADAS)X100	SEMESTRAL	JEFE DE PRODUCCIÓN	CONOCER EL N° DE AUDITORIAS REALIZADAS


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-AI-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	PÁGINAS:4
	INTERNA	FECHA DE ELAB: ABR 2018

9. ANEXOS

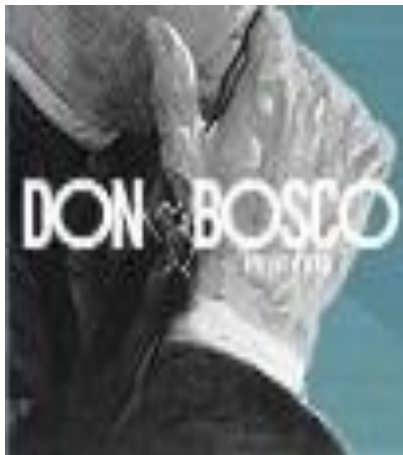
FT-CAI-01

FT-PAI-01


FT-IAI-01

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ACR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	PÁGINAS:3
	CORRECTIVAS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yáñez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ACR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	PÁGINAS:1
	CORRECTIVAS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para las acciones correctivas para las no conformidades y mejorar el SGC en la imprenta Don Bosco C.S.P.

2. ALCANCE

El procedimiento engloba para las no conformidades, productos no conformes encontrados en la auditoría interna realizadas en la organización.


3. POLÍTICA

- Verificar y analizar las no conformidades hallados en la auditoría las mismas que serán resueltos en un menor tiempo posible.
- Aplicar las acciones necesarias para evitar que se vuelvan a producir las no conformidades y evitar la insatisfacción del cliente
- Previo a los análisis por parte del Gerente General y Jefe de Producción se verifica si es necesario cambios a nivel de gestión de riesgos o cambios para el SGC

4. RESPONSABLES

GERENTE GENERAL

JEFE DE ÁREAS

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ACR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	PÁGINAS:2
	CORRECTIVAS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

5. GLOSARIO DE TERMINOS

AUDITORIA: Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoria y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplan los requisitos

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito

INCONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito

ACCIÓN CORRECTIVA: son las acciones que se toma para corregir las no conformidades

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Términos y Definiciones


PR-AI-01: Procedimiento de Auditoria Interna

PR-PNC-01: Procedimiento de producto no conforme

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Acciones correctivas

Para las acciones correctivas, demostradas en las no conformidades encontradas en los siguientes procesos:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: PR-ACR-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	PÁGINAS:3
	CORRECTIVAS	FECHA DE ELAB: ABR 2018

- Interacción de los procesos del SGC
- Productos no conformes
- Procesos mal establecidos
- Servicio al cliente no conforme

Se las trata de la siguiente manera:

Las no conformidades encontradas en cualquiera de los procesos establecidos por el SGC, tiene que analizarse con el Jefe de Producción para encontrar la causa que afectaron los procedimientos junto con el Gerente General y tomar las acciones correctivas para la no conformidad.

Todas las acciones correctivas deben estar en el formato (FT-AC-01), donde se detallan las acciones a tomar, el Gerente General y el Jefe de Producción serán las personas responsables de indicar si las acciones tomadas son las adecuadas para eliminar la no conformidad. Registrando las acciones correctivas y las fechas de implementación todo esto debe constar en la información documentada de la organización.


8. INDICADORES

Los procedimientos de acciones correctivas no tienen indicadores ya que son procedimientos para levantar información a las no conformidades encontradas en las auditorias

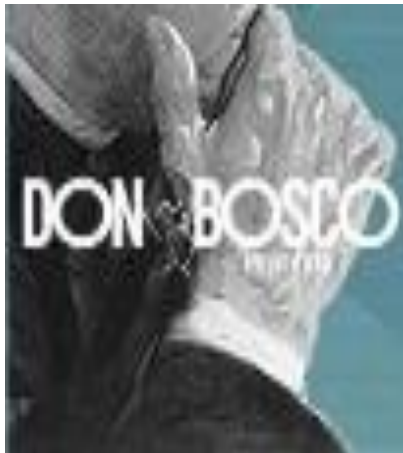
9. ANEXOS

FT-AC-01


FT-LMAC-01

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: SCG-RG-01
		VERSIÓN: 01
	REGISTROS	PÁGINAS:
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

REGISTROS




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlos Pichucho	Ing. David Yánez	Ing. Jhonny Guerra
Fecha:	Fecha:	Fecha:


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-RD-01
		VERSIÓN: 01
	REQUERIMIENTO DE DOCUMENTO	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

FECHA DE SOLICITUD:		
ÁREA:		
INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO		
SOLICITUD	RESPONSABLE	
TIPO DE DOCUMENTO	NUEVO ACTUALIZACIÓN ELIMINACIÓN	
JUSTIFICACIÓN		
ALCANCE		
RECURSOS		
APROBADOR	FIRMA:	


VALIDACIÓN GERENTE		
APROBADO	SI NO	FECHA
OBSERVACIÓN		
FIRMA		

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-MR-01
		VERSIÓN: 01
	MATRIZ DE RIESGOS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DE RIESGOS	OPCIONES DE MANEJA	ACCIONES
1	Posibilidad de ocurrencia de un evento, que pueda afectar el normal desarrollo de las funciones	Consecuencias que pueda ocurrir	Posibilidad de ocurrencias del riesgo o número de frecuencias	Resultado obtenido de la matriz de calificación, evaluación y respuesta	Especificar el tipo de control que se va a implementar	Resultado de determinar la vulnerabilidad del riesgos, luego de enfrentar la evaluación con los controles	Opciones de respuesta para reducir, evitar o asumir	Aplicación concreta que entrara para prevenir o reducir el riesgo

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-SCL-02
		VERSIÓN: 01
	SERVICIO AL CLIENTE	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Imprenta Don Bosco C.S.P., agradece a usted por confiar en nosotros, razón por la cual nos interesa conocer su opinión sobre nuestros productos y servicios						
NOMBRE	EMPRESA	TELÉFONO	MAIL	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS

	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-SCL-01
		VERSIÓN: 01
	SERVICIO AL CLIENTE	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

Para la imprenta Don Bosco C.S.P., es muy importante conocer el grado de satisfacción respecto al producto elaborado, por lo que agradecemos su ayuda llenando la siguiente encuesta, lo cual permitirá mejorar nuestros productos y servicios

LA PONDERACIÓN DE SE ENCUENTRA SIENDO EL N° 1 CON INSATISFACCIÓN Y EL N°5 MUY SATISFACTORIO

1.- Qué tiempo es nuestro cliente

- Menor a un año
- Entre 2 ó 4 años
- Mayor de 5 años

2.- Los productos que ofrecemos cumplen con sus expectativas

1 2 3 4 5

3.- El tiempo de espera para ser atendido fue el menor posible

1 2 3 4 5

4.- La atención por parte de nuestro ejecutivo de venta cumplió sus necesidades

1 2 3 4 5

5.- La información de nuestros productos y servicios fue solventada por parte de nuestro ejecutivo de venta

1 2 3 4 5

6.- La presentación de nuestro ejecutivo de venta fue formal y con el respeto que usted merece


1 2 3 4 5

7.- Los productos que entrega la empresa cumple los estándares de calidad

1 2 3 4 5

Observaciones:

.....

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-DPR-01
		VERSIÓN: 01
	COTIZACIÓN	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


DATOS DEL CLIENTE	
EMPRESA:	RUC:
NOMBRE:	
CARGO:	
EMAIL:	
TELÈFONO:	CELULAR:

TIPO DE PRODUCTO SOLICITADO				
IMPRESIÓN LIBROS			0	
IMPRESIÓN REVISTAS			0	
IMPRESIÓN DE VOLANTES			0	
OBSERVACIONES				
CÒDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
			SUBTOTAL	
			IVA 12%	
			TOTAL	

OBSERVACIONES	
FORMA DE PAGO:	CREDITO
	CONTADO
Esperando que el contenido de la presente cotización cumpla con sus expectativas, estaremos gustos en solventarle cualquier duda sobre el servicio prestado	

FIRMA VENDEDOR:
C.I:

FIRMA CLIENTE:.....
C.I:


	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-EP-01
		VERSIÓN: 01
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DATOS DE PROVEEDOR			
PROVEEDOR:		RUC:	
EMAIL:		TELÈFONO:	
NOMBRE DEL EVALUADO:			
CARGO:			
ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:			
CONTRATO / N° DE ORDEN			
FECHA DE EVALUACIÓN			
RESPONSABLE:			
CARGO:			
Los criterios para la evaluación del proveedor es una vez finalizado la prestación del servicio y/o entrega del producto			
EVALUACIÓN DE SERVICIO			
REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	
		MAXIMO	ASIGNADO
Calidad de Servicio	Conto con la logística necesaria en cuanto a transporte, equipos y herramientas para cumplir el requerimiento del pedido	6	0
	Durante le ejecución del servicio conto con un personal calificado para cumplir las actividades propias del servicio o entrega de productos		0
	El servicio o entrega se presto de acuerdo a lo indicado con el personal de imprenta Don Bosco C.S.P.		0
	Se conto con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio o entrega de productos		0
Cumplimiento en los tiempos de entrega	Cumplio con los tiempos de entrega pactados para prestación del servicio	1	0
Cumplimiento de calidad	Cumplio con la entrega de las cantidades solicitadas	1	0
Servicio durante y postventa	Dio respuestas a los requerimientos o reclamos realizados	1	0
	La respuesta dada a los requisitos realizados fue oportuna	1	0
TOTAL		10	0
OBSERVACIONES			
.....			
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
CALIFICACIÓN	MAYOR 8 PUNTOS	PERMANECE UN PERIODO MAS	
	ENTRE 5 Y 7 PUNTOS	PERIODO DE PRUEBA	
	MENOR A 5 PUNTOS	RETIRADO DE LISTA	

ELABORADO POR: EVALUADO:

FECHA: FECHA:

FIRMA: FIRMA:


	IMPRENTA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-ECS-01
		VERSIÓN: 01
	EVALUACIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

DATOS DE PROVEEDOR			
PROVEEDOR:		RUC:	
EMAIL:		TELÉFONO:	
NOMBRE DEL EVALUADO:			
CARGO:			
ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:			
CONTRATO / N° DE ORDEN			
FECHA DE EVALUACIÓN			
RESPONSABLE:			
CARGO:			
Los criterios para la evaluación del proveedor es una vez finalizado la prestación del servicio y/o entrega del			
EVALUACIÓN DE SERVICIO			
REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	
		MAXIMO	ASIGNADO
Calidad de Servicio	Cumplio con las especificaciones técnicas requeridas de acuerdo a la orden solicitada	6	0
	Los productos entregados estaban en buenas condiciones físicas y su apariencia satisface las expectativas		0
Cumplimiento en los tiempos de entrega	Cumplio con los tiempos de entrega pactados para prestación del servicio	1	0
Cumplimiento de calidad	Cumplio con la entrega de las cantidades solicitadas	1	0
Servicio durante y postventa	Dio respuestas a los requerimientos o reclamos realizados	1	0
	La respuesta dada a los requisitos realizados fue oportuna	1	0
	TOTAL	10	0
OBSERVACIONES			
.....			
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
CALIFICACIÓN	MAYOR 8 PUNTOS	PERMANECE UN PERIODO MAS	
	ENTRE 5 Y 7 PUNTOS	PERIODO DE PRUEBA	
	MEJOR A 5 PUNTOS	RETIRADO DE LISTA	


ELABORADO POR: EVALUADO:

FECHA: FECHA:

FIRMA: FIRMA:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-LMSP-01
		VERSIÓN: 01
	LISTA MAESTRA SEGUIMIENTO A PROVEEDORES	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

CONTRATO/N° DE ORDEN	NOMBRE PROVEEDOR	FECHA DE EVALUACIONES	DEVOLUCIONES O RECHAZOS SI/NO	PUNTAJE TOTAL DE EVALUACIÓN	OBSERVACIONES	ÀREA EVALUADORA	EMAIL

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-MSCP-01
		VERSIÓN: 01
	MATRIZ PARA SELECCIÓN O COMPARACIÓN DE PROVEEDORES	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

NOMBRE DEL EVALUADOR:
CARGO:
FECHA:
PRODUCTO:
La presente herramienta esta diseñada para comparar diferentes proveedores, así como para elegir proveedores que satisfagan y cumplimientos con los requisitos
1. PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS A TENER EN CUENTA EN LA VALORACIÓN
Instrucciones: En cada uno de los casilleros de Aspectos, se debe poner el peso en porcentaje que se creepara seleccionar los proveedores

TOTAL PONDERACIÓN:	
--------------------	--


Aspectos Técnicos	
Calidad del producto	
Capacidad técnica	
Calidad certificada	
Capacidad de entrega	
Plazos de entrega	
TOTAL	0%

Aspectos comerciales y económicos	
Precios	
Formas y plazos de pago	
Servicios postventa	
Garantías	
TOTAL	0%

Aspectos empresariales	
Estabilidad del proveedor	
Proximidad	
Facilidad de entendimiento	
Importancia como cliente	
Referencia a terceros	
TOTAL	0%

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES A COMPARAR
Instrucciones: En los casilleros vacíos de proveedor colocar los nombres con los que se va a comparar

PROVEEDOR 1
PROVEEDOR 2
PROVEEDOR 3

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-MSCP-01
		VERSIÓN: 01
	MATRIZ PARA SELECCIÓN O COMPARACIÓN DE PROVEEDORES	PÁGINAS:2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018


3. VALORACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Instrucciones: Para la selección se elabora una escala con 1 que significa mínimo y 5 máximo, donde el evaluador coloca en cada proveedor y de acuerdo a los aspectos evaluados guiarse con las tablas de valoración para evaluar de forma adecuada

Aspectos Técnicos	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3		TABLA DE VALORACIÓN				
					1	2	3	4	5
Calidad del producto	4	2	5	Calidad del producto	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Capacidad técnica	3	3	3	Capacidad técnica	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calidad certificada	0	0	0	Calidad certificada	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Capacidad de entrega	2	1	2	Capacidad de entrega	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Plazos de entrega	3	3	3	Plazos de entrega	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo


Aspectos comerciales y económicos	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3		1	2	3	4	5
Precios	2	2	3	Precios	Muy alto	Altos	Medios	Bajos	Muy bajos
Formas y plazos de pago	5	4	3	Formas y plazos de pago	Muy malo	Malos	Medios	Buenos	Muy buenos
Servicios postventa	3	3	2	Servicios postventa	Muy malo	Malos	Medios	Buenos	Muy buenos
Garantías	3	3	2	Garantías	Muy malo	Malos	Medios	Buenos	Muy buenos

Aspectos empresariales	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3		1	2	3	4	5
Estabilidad del proveedor	3	5	3	Estabilidad del proveedor	Muy bajo	Baja	Media	Alta	Muy altas
Proximidad	2	3	3	Proximidad	Muy bajo	Baja	Media	Alta	Muy altas
Facilidad de entendimiento	2	5	2	Facilidad de entendimiento	Muy bajo	Baja	Media	Alta	Muy altas
Importancia como cliente	2	4	5	Importancia como cliente	Muy bajo	Baja	Media	Alta	Muy altas
Referencia a terceros	4	3	2	Referencia a terceros	Ninguna	Malas	Regulares	Buenas	Muy buenas

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-MSCP-01
		VERSIÓN: 01
	MATRIZ PARA SELECCIÓN O COMPARACIÓN DE PROVEEDORES	PÁGINAS:3
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

4. RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN


	Aspectos Técnicos	Aspectos comerciales y económicos	Aspectos empresariales	TOTAL
RESULTADOS				
PROVEEDOR 1				
PROVEEDOR 2				
PROVEEDOR 3				

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-IPPP-01
		VERSIÓN: 01
	INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PEDIDOS	PÁGINAS:1
	A PROVEEDORES	FECHA DE ELAB: ABR 2018

ÁREA:								
BODEGA:								
ALMACEN:								
RESPONSABLE:								
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CÓDIGO	INVENTARIO ACTUAL	CANTIDAD A PEDIR	FECHA DE PEDIDO	PROVEEDOR	FECHA DE ENTREGA DE PEDIDO	CANTIDAD RECIBIDA

FIRMA RESPONSABLE:

C.I:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-OC-01
		VERSIÓN: 01
	ORDEN DE COMPRA	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

PRODUCTO:			
CODIGO:		SOLICITANTE:	
FORMA DE PAGO:	CONTADO	O	APRUEBA:
	CREDITO	O	
PROVEEDOR:			
EMAIL:			
FECHA:			


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:

.....
FECHA:
.....
FIRMA:
.....


APROBADO POR:

.....
FECHA:
.....
FIRMA:
.....

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-RCP-01
		VERSIÓN: 01
	REPORTE DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ORDEN N° :	ESTADO: PROCESO	FINALIZADO
PRODUCTO:		
FECHA DE INICIO:	FECHA DE FINALIZACIÓN:	CÓDIGO:
CANTIDAD PLANIFICADA:	TURNO:	
CANTIDAD PRODUCIDA:		

DATOS DE MATERIALES					
CÓDIGO	PRODUCTO	REQUERIMIENTO (UNIDAD)	DESPACHO	RETORNADO	
DATOS DE MANO DE OBRA					
RECURSO	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	TIEMPO MUERTO	TIEMPO EFECTIVO	CAUSA

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-RCP-01
		VERSIÓN: 01
	REPORTE DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	PÁGINAS:2
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

MOTIVO DE PARO		
FALLA MECÁNICA	LIBERACIÓN DE PRODUCTO:	COMIDA:
FALLA ELÉCTRICA	MATERIALES DEFECTUOSOS:	LIMPIEZA:
ABASTECIMIENTO	PAROS NO PROGRAMADOS:	OTROS:
MOTIVO DE TIEMPOS PROLONGADOS		
REPARACIÓN DE LINEA	REVISIÓN DE PRODUCTO	PAROS PROGRAMADOS


OBSERVACIONES:

REVISADO POR:


APROBADO POR:

FECHA:


FECHA:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-LMAC-01
		VERSIÓN: 01
	LISTA MAESTRA DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ÁREA						
PROCESO						
RESPONSABLE						
N° DE ORDEN	FECHA DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD	PERSONA QUE DETECTA	PERSONA QUE CORRIGE	FECHA DE CORRECCIÓN	ACCIÓN COORECTIVA


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-AC-01
		VERSIÓN: 01
	ACCIONES CORRECTIVAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

TEMA/ ASUNTO:		CORRECTIVO
FECHA DE INICIO:		
REALIZADO POR:		
1. Personas que participan en la acción y coordinador	2. Descripción de problema o producto no conforme que se quiere eliminar	
3.- Acciones procedentes o primeras acciones tomadas:		
REPROCESO:		
LIBERACIÓN CON AUTORIZACIÓN:		
DESECHO:		
4. Causa que genera el problema		
5. Soluciones que atacan la causa del problema		
6. Acciones correctivas		
7. Resultados obtenidos		
Firma responsable de la acción:		
Fecha de cierre:		


	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-RLP-01
		VERSIÓN: 01
	REGISTRO LIBERACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

FECHA	ORDEN N°	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CANTIDAD A LIBERAR	DOCUMENTOS REVISADOS

APROBADO POR:	AUTORIZADO POR:
FECHA:	FECHA:

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-PAI-01
		VERSIÓN: 01
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

FECHA:				
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:				
ALCANCE DE LA AUDITORIA:				
AUDITOR PRINCIPAL:				
EQUIPO DE AUDITORIA:				
DOCUMENTO DE REFERENCIA PARA AUDITORIA:				
FECHA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA				
REUNIÓN DE APERTURA:			HORA:	
REUNIÓN DE CIERRE:			HORA:	
ENTREVISTA				
FECHA	HORA	ÁREA AUDITADA	NOMBRE AUDITADO	CARGO

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-IAI-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ANEXO 2

FECHA: 30/03/2018	HORA:11:00
AUDITORIA N°:	1

INFORME DE AUDITORIA
Las inconformidades que se hallaron en los ítems del punto 8 de operación es falta evidencia de planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios entre comunicación con el cliente, control de salidas, información de proveedores, liberación de productos, el control de salidas no conformes
En el punto 9 de evaluación del desempeño no se evidenciaron documentación de satisfacción al cliente, auditorías internas y las oportunidades de mejora
No se evidencian en el requisito 10 de mejora las no conformidades, las acciones correctivas y la mejora continua

APROBADO POR:	REVISADO POR:
FECHA:	FECHA:

ANEXO 3









ANEXO 4

CLAÚSULAS	NOMBRE O PALABRA CLAVE	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	EVIDENCIA
4,1	CONTEXTO	Determinar las cuestiones internas y externas.	NO	FODA. Planeación estratégica.
4,2	PARTES INTERESADAS	Determinar las partes interesadas y sus requisitos	NO	Listado de partes interesadas. Planeación estratégica.
4,3	ALCANCE	Determinar los límites del S.G. y la aplicabilidad.	SI	Registro o documento en el que se especifique el alcance.
4.4.1	GESTIÓN POR PROCESOS	Establecer un sistema de gestión de calidad y sus procesos.	NO	Mapa de procesos, fichas de procesos.
4.4.2		Documentar procesos.	SI	Procedimientos, mapa de procesos, registros.
5.1.1	LIDERAZGO	Mostrar liderazgo y compromiso con el S.G.C.	NO	Entrevista con el representante, asignación de recursos, asistencia a eventos del SGC.
7,2	COMPETENCIA	Determinar la competencia.	SI	Manual de funciones, descriptivos de cargo, matriz de funciones, profesiogramas. Títulos, certificados, documentos con temas de experiencia.
7,3	TOMA DE CONCIENCIA	Personal conciente del SG.	NO	Programa anual de toma de conciencia.
7,4	COMUNICACIÓN	Determinar los mecanismos de comunicación (interna y externa).	NO	Procedimiento de comunicación, plan de comunicación. Las mismas comunicaciones, correos, charlas.
7.5.1	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Incluir información documentada.	*SI	Información documentada que pide la norma.
7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	Controlar la creación y actualización de documentos.	NO	Procedimiento generalmente.
7.5.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	Control del documento.	NO	Procedimiento generalmente.
8,1	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	Control de los procesos.	NO	Planificación de visitas. Cronograma de ejecución de actividades.
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Incluir información básica.	NO	Catálogos, brochurs, página web, demostraciones, correos, contratos, reportes de visitas, encuestas de satisfacción, etc.
8.2.2	REQUISITOS DEL CLIENTE	Determinar los requisitos del cliente.	NO	Solicitudes del cliente (cotizaciones, proformas, TDR, pliegos).
8.2.3.1	REVISIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE	Asegurar la capacidad de cumplir.	NO	Oferta, proforma, cotizaciones.
8.2.3.2		Conservar la información documentada.	SI	
8.2.4	CAMBIOS DE REQUISITOS DEL CLIENTE	Controlar los cambios.	SI	Proformas, cotizaciones, correo electrónicos.
8.3.1	DISEÑO Y DESARROLLO	Establecer un proceso de diseño y desarrollo.	NO	El proceso como tal.
8.3.2	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO	Determinar las etapas y controles del diseño.	SI	Plan de diseño y desarrollo y los controles.
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO	Determinar los requisitos del diseño.	SI	Las entradas para el diseño, pueden ser dadas por el cliente o el mercado.
8.3.4	CONTROL DEL DISEÑO	Aplicación de controles al diseño.	SI	Los controles como tal. Pueden ser controles documentales o de mejora.
8.7.1	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Identificar y controlar las salidas no conformes.	NO	
8.7.2		Tratamiento del servicio no conforme.	SI	No conformidad.
9.1.1	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Determinar que se va hacer seguimiento.	SI	Indicadores y análisis de datos o los resultados de la evaluación.
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Seguimiento de la percepción del cliente.	NO	Encuestas de satisfacción del cliente y la tabulación.
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Analizar y evaluar los datos.	NO	Planes de acción.
9.2.1	AUDITORÍA INTERNA	Ejecución de auditorías internas.	NO	Informes de auditoría.
9.2.2		Programas de auditoría o ejecución como tal.	SI	Programa, plan e informe.
9.3.1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	La alta dirección debe revisar el SG	NO	Generalmente se puede tener una planificación o procedimiento.
9.3.2	ENTRADAS DE LA REVISIÓN	Revisar las entradas.	NO	
9.3.3	SALIDAS DE LA REVISIÓN	Toma de decisiones o acciones.	SI	De los resultados, planes o actas de revisión por la dirección.
10,1	MEJORA	Ejecutar mejoras.	NO	Sistema de Gestión como tal.
10.2.1	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	Generar NC incluidas las quejas.	NO	
10.2.2		Documentar la NC incluida las quejas.	SI	Las NC.
10,3	MEJORA CONTINUA	Mejorar continuamente.	NO	Sistema de Gestión como tal.

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-LMAC-01
		VERSIÓN: 01
	LISTA MAESTRA DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ANEXO 5

ÁREA		PRODUCCIÓN				
PROCESO		IMPRESIÓN				
RESPONSABLE		DAVID YANEZ				
N° DE ORDEN	FECHA DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD	PERSONA QUE DETECTA	PERSONA QUE CORRIGE	FECHA DE CORRECCIÓN	ACCIÓN COORECTIVA
01	18/04/2018	LISTA DE SALIDAS DE PRODUCTOS	CARLOS PICHUCHO	DAVID YANEZ	20/04/2018	REGISTRAR LAS SALIDAS DE PRODUCTOS
05	18/04/2018	PRODUCTO NO CONFORME	DAVID YANEZ	DAVID YANEZ	20/04/2018	CONTROLAR LAS SALIDAS DE LOS PRODUCTOS
05	18/04/2018	VERIFICAR PROVEEDORES	ENCARGADO LOGISTICA	DAVID YANEZ	20/04/2018	LISTA MAESTRA DE PROVEEDORES

	IMPRESA DON BOSCO C.S.P.	CÓDIGO: FT-AC-01
		VERSIÓN: 01
	ACCIONES CORRECTIVAS	PÁGINAS:1
		FECHA DE ELAB: ABR 2018

ANEXO 6

TEMA/ ASUNTO: PORTADAS REVISTAS		CORRECTIVO
FECHA DE INICIO: 12/04/2018		
REALIZADO POR: H.RUBIO		
1. Personas que participan en la acción y coordinador	2. Descripción de problema o producto no conforme que se quiere eliminar	
DAVID YANEZ	EXCESO DE TINTA EN PORTADAS	
3.- Acciones procedentes o primeras acciones tomadas:		
REPROCESO: REIMPRESION DE PORTADAS CONTROLANDO NIVEL DE TINTAS		
LIBERACIÓN CON AUTORIZACIÓN: DAVID YANEZ		
DESECHO: GESTOR DE PAPEL PARA LLEVAR PORTADAS		
4. Causa que genera el problema		
MALA CALIBRACIÓN POR PARTE DE LOS PRENSISTAS		
5. Soluciones que atacan la causa del problema		
VERIFICAR Y TENDER LA TINTA A NIVEL EN LOS RODILLOS DE LA PRENSA		
6. Acciones correctivas		
CONTROLAR QUE LOS NIVELES ESTEN CORRECTOS DE TINTAS PARA LA REIMPRESIÓN DE PORTADAS		
7. Resultados obtenidos		
PORTADAS EN BUEN ESTADO NO SOBREDIMENSIÓN DE PAPEL, DESPERDICIO MÍNIMO		
Firma responsable de la acción:	DAVID YANEZ	
Fecha de cierre:	21/4/2018	

ANEXO 7

ENCUESTA

Para la imprenta Don Bosco C.S.P., es mUY importante conocer el grado de satisfacción respecto al producto elaborado, por lo que agradecemos su ayuda llenando la siguiente encuesta, lo cual permitira mejorar nuestros productos y servicios

LA PONDERACIÓN DE SE ENCUENTRA SIENDO EL N° 1 CON INSATISFACCIÓN Y EL N°5 MUY SATISFACTORIO

1.- Qué tiempo es nuestro cliente

- Menor a un año
Entre 2 ó 4 años
Mayor de 5 años

2.- Los productos que ofrecemos cumplen con sus expectativas

- 1 2 3 4 5

3.- El tiempo de espera para ser atendido fue el menor posible

- 1 2 3 4 5

4.- La atención por parte de nuestro ejecutivo de venta cumplio sus necesidades

- 1 2 3 4 5

5.- La información de nuestros productos y servicios fue solventada por parte de nuestro ejecutivo de venta

- 1 2 3 4 5

6.- La presentación de nuestro ejecutivo de venta fue formal y con el respeto que usted merece

- 1 2 3 4 5

7.- Los productos que entrega la empresa cumple los estandares de calidad

- 1 2 3 4 5

Observaciones: