



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TEMA:

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 – 2015 EN LA EMPRESA
“MEGAENVASES CÍA LTDA.” DEL CANTÓN PÍLLARO.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor(a)

Toapanta Reinoso María Verónica

Tutor(a)

Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro, Mg

AMBATO – ECUADOR

2019

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

Yo, María Verónica Toapanta Reinoso, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA.” DEL CANTÓN PÍLLARO, como requisito para optar al grado de Ingeniera 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 Ambato a los 20 días del mes de febrero de 2019, firmo conforme:

Autor: Toapanta Reinoso María Verónica

Firma:

Número de Cédula: 180486841-0

Dirección: Tungurahua, Píllaro, Parroquia Presidente Urbina, Barrio Penileo.

Correo Electrónico: vtoapantareinozo@yahoo.com

Teléfono: 0999375284

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA.” DEL CANTÓN PÍLLARO, presentado por la señorita María Verónica Toapanta Reinoso, para optar por el Título de Ingeniera Industrial.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación 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.

Ambato, 18 de febrero del 2019

.....
Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro, Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, 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

Ambato, 20 de febrero de 2019

.....

Toapanta Reinoso María Verónica

180486841-0

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA.”, previo a la obtención del Título de Ingeniera Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 20 de febrero de 2019

.....

Ing. Ruales Martínez María Belén, Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Naranjo Mantilla Olga Marisol, Mg.

VOCAL

.....

Lcda. Suárez Monzón Noemí, PhD

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios quien me dio la capacidad de alcanzar mis objetivos, los recursos humanos y espirituales para que me motiven e incentiven a vencer cada obstáculo de la vida

A mis padres Nelson y Adelaida, por todo su amor demostrado en sacrificio, esfuerzo, ejemplo y cariño, ya que ellos han sido el motor más importante en mi vida, guiándome por el camino correcto para que pueda ser una persona útil para la sociedad.

A mis hermanos Edison, Alex y Josué por ser la fortaleza y la ilusión en mi vida, de caminar juntos desde infantes hasta el fin apoyándonos siempre, ya que con su presencia los obstáculos de la vida han sido más llevaderos.

A mi hijo Sebastián por ser la razón de mi vida y el motivo de lucha constante día a día y a todos los pequeños ángeles de mi hogar ya que ellos son el ejemplo más puro de dedicación para alcanzar el objetivo y la muestra del amor verdadero e incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por ser mi primer padre, a mis padres biológicos, hermanos y amigos, quienes aportaron de gran manera para que el camino se forje en dirección al logro de los objetivos.

A los ingenieros: Edwin Ocaña, María Belén Rúales, Marisol Naranjo y Noemí Suárez por alimentarme de sus conocimientos y encaminarme en las dificultades presentadas durante este trabajo, pero sobre todo por ser grandes personas y brindarme su amistad y apoyo, ya que sin su ayuda la culminación de este proyecto no hubiese sido posible

Al Sr. Segundo Moya Gerente de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., una persona admirable y con grandes conocimientos, por abrirme las puertas para que el desarrollo de este trabajo fuera posible

A la Universidad Tecnológica Indoamérica donde adquirí conocimientos y valores, aquí conocí grandes amigos y grandes maestros que grabaron en mi vida las mejores vivencias, los recordare con anhelo.

Toapanta Reinoso Verónica

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE IMÁGENES	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4

CAPÍTULO II
INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa	5
Matriz de Diagnóstico de evaluación del SGC según la Norma ISO 9001:2015	5
Contexto de la organización	7
Liderazgo	8
Planificación	8
Apoyo	9
Operación.....	10
Evaluación del desempeño	14
Mejora.....	16
Resultado del análisis de la situación actual de la empresa	17
Área de estudio	18
Delimitación y objeto de estudio.....	18
Modelo Operativo	19
Desarrollo del modelo operativo	20
Levantamiento de información:	20
Descripción de los Procesos de Megaenvases	20
Diagramas de flujo	23
Diagrama de flujo Recepción de materia prima	24
Diagrama de flujo Formulación	25
Diagrama de flujo Fundición	26
Diagramas de flujo Inyección y Soplado.....	27
Diagrama de flujo Corte.....	28
Diagrama de flujo Empaque.....	29
Descripción y delimitación de las funciones del personal	30

CAPÍTULO III
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Presentación de la propuesta	35
Objetivo	35
Alcance	35
Datos identificativos de la empresa.....	36
Descripción del macro proceso	36
Indicadores por Procesos	38
Procedimientos de Megaenvases bajo la norma ISO 9001; 2015	41
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BAJO LA NORMA ISO 9001; 2015 DE LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO	42
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN_GG- D1- 001	43
PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS GG- P4- 001.....	59
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO LIDERAZGO_GG - P4-002	65
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_REVISIÓN DE GESTIÓN GG - P4-003	68
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5- 001	74
PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES_GA – P5-002	78
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA - P5-003.....	89
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_CONTROL DE REGISTROS GA-P5-004.....	101
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO GA - P5-006_AUDITORIAS INTERNAS	106
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_Planificación del sistema de gestión de la calidad GQ - P6-001.....	112
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_Planificación y control operativo GQ - P6-002 .	117
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO_PRESERVACIÓN GQ - P6-003	122

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>C</u> ONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ - P6-004	128
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>M</u> ONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	135
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>N</u> O CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ - P6-006.....	150
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>C</u> ONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC - P7-001	156
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>D</u> ISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP - P8-001	165
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>I</u> DENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP- P8- 002.....	170
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>P</u> ROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV - P9-001	178
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GV- P9 -002.....	186
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>C</u> OMUNICACIÓN GRH - P10 – 001.....	189
PROCEDIMIENTO <u>F</u> ORMACIÓN GRH - P10 - 002.....	194
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO <u>F</u> UNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH- P10-003.....	201
PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO GM - P11 - 001 <u>M</u> ANTENIMIENTO	205
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	211
ANÁLISIS DE COSTOS.....	212

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA	216
ANEXOS	218

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de calificación para la matriz de diagnóstico del SGC según la Norma ISO 9001:2015.....	6
Tabla 2 Porcentajes de implementación	6
Tabla 3 Contexto de la Organización	7
Tabla 4 Liderazgo	8
Tabla 5 Planificación	8
Tabla 6 Apoyo	9
Tabla 7 Operación.....	10
Tabla 8 Evaluación de desempeño	14
Tabla 9 Mejora.....	16
Tabla 10 Resultado de la situación actual de la empresa.....	17
Tabla 11 Indicadores por Proceso	38
Tabla 12 Procedimientos bajo la Norma ISO 9001; 2015	41
Tabla 13 Matriz de Interacción de Procesos.....	57
Tabla 14 Procedimiento Revisión de Gestión	71
Tabla 15 Actividades del Procedimiento para abordar cuestiones riesgos y oportunidades	81
Tabla 16 Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.....	87
Tabla 17 Criterios de Preservación del Producto.....	125
Tabla 18 Causa y control de salidas no conformes.....	132
Tabla 19 Procedimiento Procesos relacionados con el cliente.....	180
Tabla 20 Cronograma de actividades	211
Tabla 21 Costos humanos	212
Tabla 22 Costos materiales	212

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Situación actual de la empres	17
Gráfico 2 Modelo Operativo	19
Gráfico 3 Diagrama de Flujo Recepción de materia prima	24
Gráfico 4 Diagrama de flujo Formulación	25
Gráfico 5 Diagrama de flujo Fundición.....	26
Gráfico 6 Diagramas de flujo Inyección y Soplado.....	27
Gráfico 7 Diagrama de flujo Corte.....	28
Gráfico 8 Diagrama de flujo Empaque.....	29
Gráfico 9 Logo de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda.	32
Gráfico 10 Formato del encabezado de los Procedimientos	32
Gráfico 11 Formato del pie de página de los Procedimientos	33
Gráfico 12 Recuadro de Control de copias de Procedimientos.....	33
Gráfico 13 Mapa de Procesos.....	37
Gráfico 14 Organigrama Estructural de Megaenvases.	45
Gráfico 15 Interrelación de Procesos	58
Gráfico 16 Diagrama de Flujo Procedimiento Revisión de Gestión.....	72
Gráfico 17 Diagrama de Flujo Procedimiento para abordar cuestiones riesgos y oportunidades.....	84
Gráfico 18 Diagrama del Proceso Control de Información documentada	91
Gráfico 19 Diagrama de flujo Control de Registros	103
Gráfico 20 Diagrama de flujo Procedimiento Auditoria interna.....	108
Gráfico 21 Diagrama de flujo Procedimiento Planificación del SGC.....	115
Gráfico 22 Diagrama de flujo Procedimiento Preservación	124
Gráfico 23 Diagrama de Flujo Procedimiento Control de salidas no conformes	130
Gráfico 24 Diagrama de flujo Procedimiento Monitoreo, medición, análisis y Evaluación	138
Gráfico 25 Diagrama de flujo No conformidades y acción correctiva.....	152
Gráfico 26 Diagrama de Flujo Identificación y trazabilidad	172
Gráfico 27 Diagrama de Flujo Procesos relacionados con el cliente	181
Gráfico 28 Diagrama de Flujo Formación.....	196
Gráfico 29 Gastos de implementación	213

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Ubicación de la Empresa	5
Imagen 2 Recepción de materia prima	20
Imagen 3 Formulación	21
Imagen 4 Fundición	21
Imagen 5 Inyección	22
Imagen 6 Corte.....	22
Imagen 7 Empaque	23

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Carta de aceptación de la empresa.....	218
ANEXO 2: Información básica de un Sistema de Gestión de Calidad	219
ANEXO 3: Requisito de la norma ISO 9001:2015.....	219
ANEXO 4: Simbología ANSI.....	219
ANEXO 5: Aplicación Visio.....	219
ANEXO 6: Diagrama de Flujo General del Proceso de envasado de la empresa Megaenvases	219
ANEXO 7: Formato de un procedimiento	219

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

TEMA: DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA.

AUTOR: Toapanta Reinoso María Verónica

TUTOR: Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro, Mg

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente propuesta metodológica se diseñó los procedimientos desarrollados en la empresa Megaenvases Cía. Ltda., en base a la norma ISO 9001: 2015, debido a que se encontró como problema principal la deficiencia aplicativa de procedimientos de calidad, en primera instancia se realizó el análisis de la situación actual de la empresa en el que se determinó diferentes problemas que están afectando a la calidad productiva, esto se debe a que los trabajadores realizan sus actividades de forma empírica y sin ningún tipo de estandarización. Se realizó un levantamiento de procesos y la descripción de funciones y responsabilidades del personal, debido a que la empresa no cuenta con ningún tipo de información documentada, siendo esta información necesaria para la elaboración de los procedimientos. Se cuenta con indicadores por procesos que permitirán controlar los procesos por medio de su desempeño y resultados obtenidos. Con el levantamiento de información se realizó cada procedimiento constando en estos sus objetivos, alcances, responsables, guía de actividades y formatos que servirán para llevar un control adecuado de la información resultante. Se realizó un cronograma de implementación el mismo que conlleva costos, atribuyéndose al recurso humano al ser de mayor importancia el 97% de gastos y solo un 3% al recurso material, la implementación de procedimientos contribuye a la mejora continua, permite alcanzar la eficiencia y eficacia de la empresa y obtener la satisfacción del cliente, es por ello que se realizó el diseño de los procedimientos.

DESCRIPTORES: empírico, formato, implementación, indicadores, norma, procedimientos.

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

THEME: “DESIGN OF THE PROCEDURAL MANUAL IN ACCORDANCE WITH THE REQUIREMENTS OF ISO 9001: 2015 STANDARD IN THE COMPANY MEGAENVASES CÍA. LTDA.”

AUTHOR: Toapanta Reinoso María Verónica

TUTOR: Ing. Ocaña Raza Edwin Ramiro, Mg

ABSTRACT

In the present methodological proposal, the procedures developed in the company “*Megaenvases Cía. Ltda.*”, Based on ISO 9001: 2015, due to the fact that the application problem of quality procedures was found to be the main problem, in the first instance, the analysis of the current situation of the company in which different problems were determined that are affecting the productive quality was made, this is because the workers carry out their activities empirically and without any type of standardization. A survey of processes and the description of functions and responsibilities of the personnel were carried out, because the company does not have any type of documented information, being this information necessary for the elaboration of the procedures. There are indicators by processes that will allow controlling the processes through their performance and obtained results. With the lifting of information, each procedure was carried out, consisting of its objectives, scope, responsibilities, activity guide and formats that will serve to keep an adequate control of the resulting information. An implementation schedule was carried out, which entails costs attributed to the human resource with 97% of expenses being of greater importance and only 3% of the material resource, the implementation of procedures contributes to continuous improvement, allows achieving efficiency and effectiveness of the company and obtain customer satisfaction, that is why the design of the procedures was made.

KEYWORDS: empirical, format, implementation, indicators, norm, procedures.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA: “DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001; 2015 EN LA EMPRESA “MEGAENVASES CÍA LTDA.” DEL CANTÓN PÍLLARO”.

INTRODUCCIÓN

Mantener el control interno de las actividades llevadas a cabo en una organización es de gran importancia para conservar cierto grado de competitividad y estabilidad.

Para la Norma ISO 9001 son tomadas en cuenta todas las organizaciones sin importar a que sector productivo pertenece por tal motivo se considera la implementación de un manual de procedimientos basados en la norma actual ISO 9001-2015 para la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., que al encontrarse ya establecida y en vías de crecimiento se abrirá nuevas y mejores oportunidades en el mercado nacional y a futuro internacional proporcionando productos de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Una empresa que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 tiene como ventaja el orden de sus actividades y su estabilidad haciéndose acreedora a la confianza de los clientes y de medios de control de calidad, ya que cada seis meses un ente certificador de la ISO hace una auditoria dejando como resultado el ahorro de tiempo en el control de la calidad del producto y auditorías recibidas por los clientes.

El manual de procedimientos no es más que un instrumento que apoya las actividades y tareas diarias de una empresa. La introducción del mismo dentro de la Empresa Megaenvases. Cía. Ltda., se hace posible por medio de la colaboración e información obtenida por parte del personal administrativo y el equipo operativo que actualmente se encuentra laborando dentro de la organización.

ANTECEDENTES

La Empresa Megaenvases Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Pillaro en las Calles Rocafuerte y Atipillahuazo, Imagen 1.

Actualmente se encuentra representada por el Gerente General y propietario Sr. Ángel Segundo Moya, siendo un emprendimiento partidario entre el Gerente general quien se encuentra a la cabeza de la organización y varios accionistas que analizando el mercado y las necesidades existentes en el Cantón y el país en general ofrece la producción de envases en polietileno.

Megaenvases cuenta con diversos productos a ofertar como baldes usados para yogurt, envases para bebidas de 750 ml, 1,35 ml, envases para mermeladas entre otros artículos, implementándose recientemente la maquina inyectora de tapas, así cada día la empresa va innovando y desarrollando nuevos productos que nacen de las necesidades del cliente.

La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad y por ende carece de procesos y procedimientos debidamente documentados por lo que se procederá a realizar el diseño de un manual de Procedimientos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta metodológica es de gran **importancia** para la empresa Megaenvases Cía. Ltda., ya que la elaboración de un manual de procedimientos contribuye al avance tecnológico y productivo y por ende a la mejora de la calidad y productividad de la empresa.

El **impacto** que tendrá el presente trabajo será **alto** debido a que en el Cantón Píllaro uno de los mayores problemas que se encuentran a nivel empresarial es que el personal no realiza sus actividades de manera similar y en tiempos iguales ya que carecen de procesos establecidos, esto causa la inconformidad del cliente y por ende es difícil controlar los costos de una manera efectiva y optimizar su operación. Por tal motivo dichas empresas podrán adoptar la iniciativa de Megaenvases Cía. Ltda., y mejorar considerablemente su calidad y productividad.

La implementación de un manual de procedimientos basado en la Norma ISO 9001 2015 es de gran **utilidad** para la Empresa Megaenvases debido a que los empleados al realizar sus actividades lo hacen de manera empírica, esta forma de trabajo no ideal hace que sea imposible el adecuado uso de recursos, generando variables pérdidas en la empresa. Por lo tanto, al culminar el siguiente trabajo se podrá controlar de manera adecuada los puntos clave que están causando desequilibrio en el desarrollo de los procesos. Este control se lo realizará por medio de procedimientos documentados mismos que serán utilizados por los trabajadores dejando de lado su forma empírica de trabajo.

La propuesta metodológica es **factible** ya que existe la apertura total de parte de la empresa para levantar la información necesaria y el interés por lograr la mejora de sus procesos, mayor calidad del producto, optimizar el uso de recursos, estar mejor posicionados en el mercado y por lo tanto obtener la satisfacción del cliente.

Los **beneficiarios** de este trabajo serán todos los involucrados dentro de la elaboración y consumo de este producto como son el Gerente General, accionistas, colaboradores, comerciantes, el cliente, los obreros de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el manual de procedimientos conforme a los requisitos de la norma ISO 9001; 2015 en la empresa “Megaenvases Cía. Ltda.” del Cantón Píllaro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001; 2015, en la empresa Megaenvases Cía. Ltda.
- Elaborar los procedimientos del Sistema de Gestión de calidad de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.
- Elaborar una propuesta de implementación del manual de Procedimientos bajo los requisitos de la norma ISO 9001; 2015.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

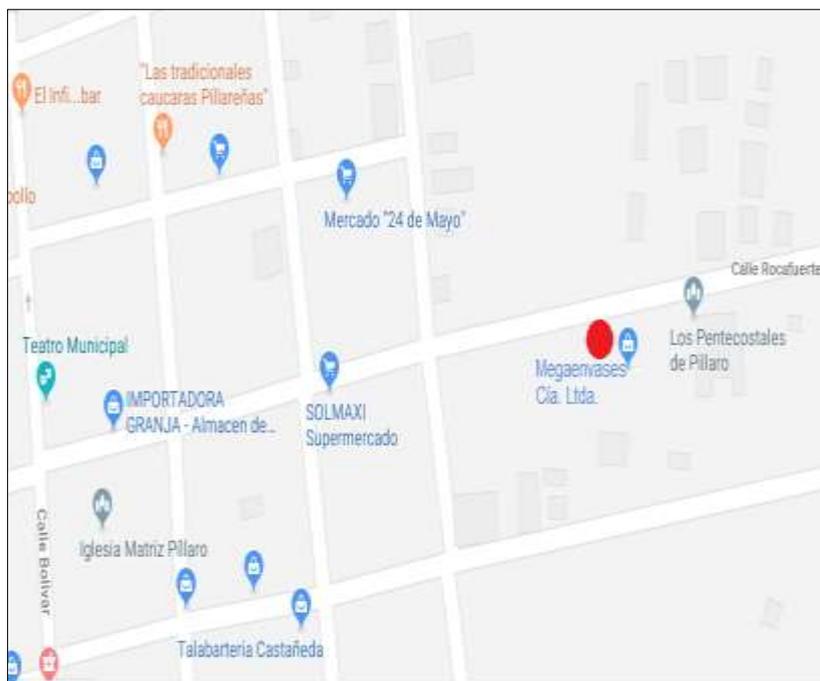


Imagen 1 Ubicación de la Empresa
Fuente: Google Maps

Matriz de Diagnóstico de evaluación del SGC según la Norma ISO 9001:2015

Para conocer a fondo la situación actual de la empresa en el marco de Gestión de Calidad se ha tomado como apoyo la matriz de diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001-2015 (Tamayo Cielo, 2018), para la cual se usan los criterios de calificación de la Tabla 1.

Tabla 1 Criterios de calificación para la matriz de diagnóstico del SGC según la Norma ISO 9001:2015

Cumplimiento	Estado/ Fase	Calificación/ Puntaje
Cumple completamente con el criterio enunciado	Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema	10
Cumple parcialmente con el criterio enunciado	Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Hacer del sistema.	5
Cumple con el mínimo del criterio enunciado	Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de identificación y Planeación del sistema	3
No cumple con el criterio enunciado	No se establece, no se implementa, no se mantiene.	0

Elaborado por: Verónica Toapanta
Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

Las acciones que tomar luego del análisis de los resultados que entregue la matriz de diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001-2015 serán interpretadas bajo los valores de la Tabla 2.

Tabla 2 Porcentajes de implementación

Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta
0%	49%	50%	75%	76%	100%

Implementar	Mejorar	Mantener
--------------------	----------------	-----------------

Elaborado por: Verónica Toapanta
Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

La metodología usada en las tablas de la matriz de diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad está basada en la estructura de la ISO 9001; 2015:

Contexto de la organización

Tabla 3 Contexto de la Organización

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación Geográfica.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			3	
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL				0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				25%	0

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

Según la Tabla 3 se está cumpliendo en un 25 % el contexto de la organización corresponde a la fase de identificación y planeación del sistema por lo que es necesaria su implementación ya que de no establecer las cuestiones internas y externas que le pertenecen, estas pueden afectar el propósito de la organización y su dirección estratégica dando resultados no deseados en el sistema de Gestión de calidad. Dicho sistema debe ser establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente.

Liderazgo

Tabla 4 Liderazgo

5. LIDERAZGO			
5.1 liderazgo y compromiso gerencial			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	3	
5.1.2 Enfoque al cliente			
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	3	
5.2 POLÍTICA			
5.2.1 Establecimiento de la política			
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad			
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	3	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	3	
SUBTOTAL		0	0 18 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		30%	

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

En cuanto al liderazgo en la Tabla 4 se está cumpliendo en un 30 % lo que indica que se debe hacer la implementación del mismo para obtener cambios positivos en este punto y así mejorarlo de forma significativa ya que de no ser así, la empresa no podrá conocer completamente a sus clientes ni determinar los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece.

Planificación

Tabla 5 Planificación

6. PLANIFICACIÓN			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?	0	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	0	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS			
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	3	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		0	0 9 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		18%	

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

La planificación dentro de la empresa es deficiente con un porcentaje de 18 % observado en la Tabla 5, como consecuencia de que no se cuenta con un sistema de calidad establecido el cual permita la mejora continua, afectando la satisfacción del cliente, siendo necesaria la implementación de una adecuada planificación de manera urgente.

Apoyo

Tabla 6 Apoyo

7. APOYO		
7.1 RECURSOS		
7.1.1 Generalidades		
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	3
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		
7.1.5.1 Generalidades		
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	3
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	3
7.1.6 Conocimientos de la organización		
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	3
7.2 COMPETENCIA		
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	3
7.4 COMUNICACIÓN		
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG. dentro de la organización.	0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
7.5.1 Generalidades		
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	3
7.5.2 Creación y actualización		
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	3
7.5.3 Control de la información documentada		
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	3
SUBTOTAL		0 0 27 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		27%

Elaborado por: Verónica Toapanta
Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

En la Tabla 6 se puede observar que el apoyo tiene un porcentaje de 27 % así que una vez mejorados e implementados el contexto, el liderazgo y la planificación, se deberá analizar e implementar el apoyo necesario para la operación de sus procesos y el logro de la conformación de sus productos y servicios, aquí se incluyen: los recursos, competencias, comunicaciones, así como la información documentada.

Operación

Tabla 7 Operación

8. OPERACIÓN		
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	3
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	3
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	3
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	3
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
8.2.1 Comunicación con el cliente		
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	3
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	3
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	3
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	3
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	3
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	3
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	3
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	3
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	3
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	3
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
8.3.1 Generalidades		
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior	3

8. OPERACIÓN

provisión de los servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	3
----	---	---

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	3
----	--	---

18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	3
----	--	---

19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	3
----	---	---

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	3
----	---	---

21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	3
----	---	---

22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	3
----	---	---

23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	3
----	--	---

24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	3
----	---	---

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	3
----	--	---

26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	3
----	--	---

27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	3
----	---	---

28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	3
----	---	---

29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	3
----	--	---

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	3
----	--	---

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	3
----	---	---

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

8. OPERACIÓN

32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	3
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	3
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	3
35	Se conserva información documentada de estas actividades	3
8.4.2 Tipo y alcance del control		
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	0
8.4.3 Información para los proveedores externos		
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	3
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	3
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	3
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	3
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	3
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO		
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	3
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	3
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	3
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	3
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	3
52	Se controla la designación de personas competentes.	3

8. OPERACIÓN

53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	3
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	3
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	3
8.5.2 Identificación y trazabilidad		
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	3
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	3
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	3
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	3
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	3
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	3
8.5.4 Preservación		
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	3
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	3
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	3
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	3
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	3
67	Considera los requisitos del cliente.	3
68	Considera la retroalimentación del cliente.	3
8.5.6 Control de cambios		
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	3
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	3
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	3
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	3
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de	3

8. OPERACIÓN

	aceptación.			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		3	
SUBTOTAL		0	0	219
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		28%		

Elaborado por: Verónica Toapanta
Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

La organización se encuentra operando en un nivel bajo con un porcentaje de 28 % Tabla 7, siendo necesaria la implementación del control operativo de los procesos productivos es decir definir de una manera efectiva los criterios y procesos para los productos y servicios que se entregarán a los clientes, así como que la documentación y los recursos para que estos productos y servicios sean los adecuados.

Evaluación del desempeño

Tabla 8 Evaluación de desempeño

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
9.1.1 Generalidades				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		3	
9.1.2 Satisfacción del cliente				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		3	
9.1.3 Análisis y evaluación				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	3	
9.2 AUDITORÍA INTERNA			
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	0	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.	3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	3	
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
9.3.1 Generalidades			
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	0	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	3	
22	Considera los resultados de las auditorías.	3	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	3	
24	Considera la adecuación de los recursos.	3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.	3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	3	
29	Incluye las necesidades de recursos.	3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	3	
SUBTOTAL		0	0 84 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		28%	

Elaborado por: Verónica Toapanta
Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

En la Tabla 8 se encuentra el apartado evaluación de desempeño la cual obtuvo un porcentaje del 28 %, se necesita implementar la evaluación de desempeño y con esto nuestro sistema de gestión de calidad ya que la norma ISO 9001 2015 se basa en este punto, y es sólo mediante este paso por el que se puede determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para cumplir con dichos requisitos.

Mejora

Tabla 9 Mejora

10. MEJORA		
10.1 Generalidades		
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	3
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA		
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	3
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	3
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	3
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	3
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	3
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	3
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	3
10.3 MEJORA CONTINUA		
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	3
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	3
SUBTOTAL		0 0 30 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		27%

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

La mejora continua, debiendo ser una de las partes primordiales de la empresa no ha alcanzado los valores necesarios para la organización, obteniendo un porcentaje de 27 % en la Tabla 9, en base a estos valores se procederá a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

Resultado del análisis de la situación actual de la empresa

Tabla 10 Resultado de la situación actual de la empresa

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	30%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	18%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	27%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	28%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	28%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	27%	IMPLEMENTAR
Total resultado de implementación	26%	
Calificación global en la Gestión de calidad	BAJO	
Total resultado de incumplimiento	74%	

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Tamayo Cielo, 2018)

En la Tabla 10 se observa el resultado de los numerales de la norma ISO 9001- 2015 estudiados en la matriz, se obtuvo una calificación global de la gestión de calidad baja, además en el Gráfico 1 podemos observar que existe un nivel de cumplimiento del 26 % y un nivel de incumplimiento del 74 %. Por lo que las acciones a tomar una vez concluido el análisis es la implementación total del Sistema de Gestión de Calidad por lo que es necesario el uso de un manual de procedimientos que facilite información detallada, ordenada, sistemática e integral de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la organización.

Porcentaje de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

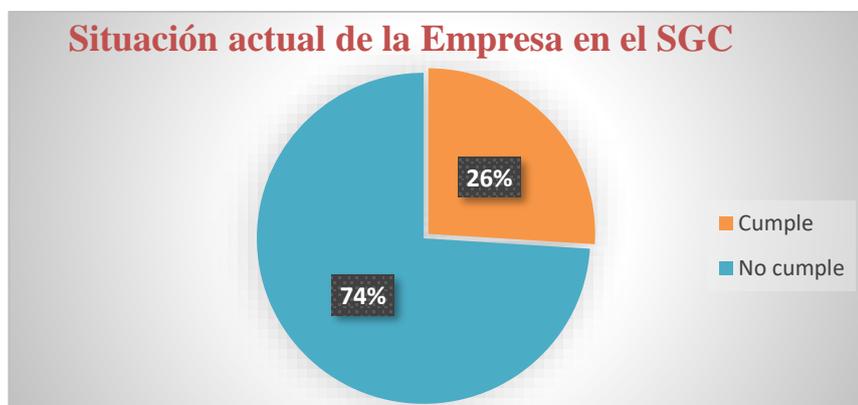


Gráfico 1 Situación actual de la empres

Elaborado por: Verónica Toapanta

Área de estudio

Delimitación y objeto de estudio

Dominio:	Tecnología y sociedad
Línea de Investigación:	Empresarial y productividad.
Campo:	Ingeniería Industrial.
Área:	Estandarización y documentación de procedimientos.
Aspecto:	Procedimientos
Objeto de estudio:	Manual de procedimientos bajo los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.
Periodo de análisis:	2019

Modelo Operativo

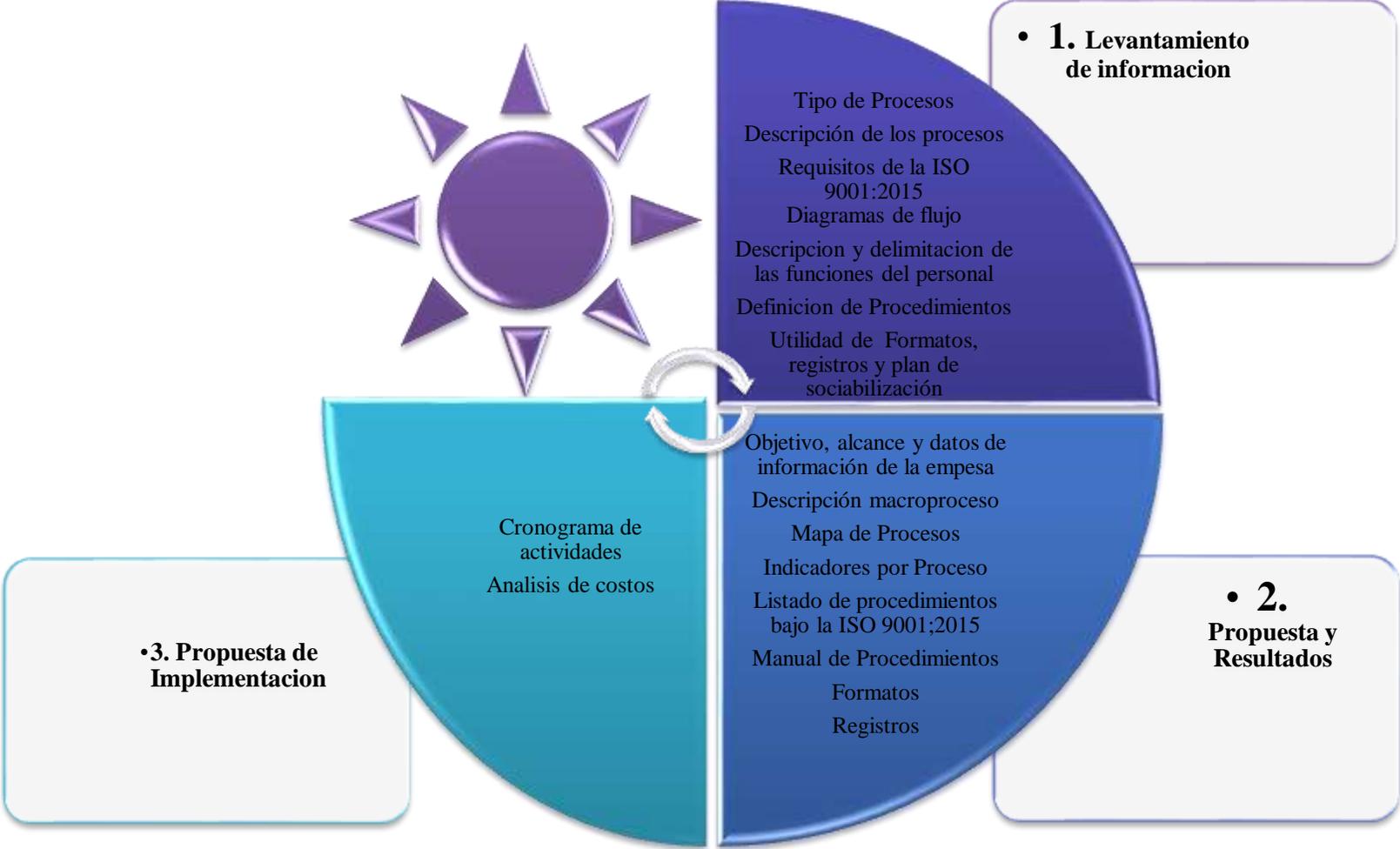


Gráfico 2 Modelo Operativo
Elaborado por: Verónica Toapanta

Desarrollo del modelo operativo

Levantamiento de información:

En el **ANEXO 2** se define la información necesaria para un Sistema de Gestiona de Calidad y en el **ANEXO 3** se encuentran los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Levantamiento de procesos

Al levantar un proceso, se está representando exactamente las actividades que se llevan a cabo para obtener un determinado producto o una parte del producto final.

Para llevar a cabo el levantamiento de procesos de MEGAENVASES se realiza la técnica de observación en sus actividades principales, utilizando un equipo Android para toma fotográfica y una libreta de apuntes para tomar nota de las actividades desarrolladas, esto nos servirá posteriormente para dar a conocer el diagrama de flujo del proceso general de la empresa.

Descripción de los Procesos de Megaenvases

1.- Recepción de materia prima

Los pellets son anunciados en recepción, en donde se corrobora que sea de la marca, cantidad y peso solicitado.



Imagen 2 Recepción de materia prima
Elaborado por: Verónica Toapanta

2.- Formulación

Se realiza la mezcla con los anexos necesarios para la correcta fundición y contextura finalmente obtenida del envase.



Imagen 3 Formulación
Elaborado por: Verónica Toapanta

3.- Calentamiento

Se calienta el polietileno y por medio de conductores se introduce en el molde del envase que se desea obtener.



Imagen 4 Fundición
Elaborado por: Verónica Toapanta

4.- Inyección

Se inyecta aire en la boca del molde para que el material cliente se expanda y tome la forma deseada, posteriormente se extrae el envase



Imagen 5 Inyección
Elaborado por: Verónica Toapanta

5.- Corte

Con una cuchilla afilada y de forma manual se corta las imperfecciones producidas en las paredes y cuello del envase, para ser procesadas nuevamente.



Imagen 6 Corte
Elaborado por: Verónica Toapanta

6.- Empaque

Se empaque el producto final y se pone a la espera de ser vendido al consumidor.



Imagen 7 Empaque
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagramas de flujo

El diagrama de flujo es la representación gráfica y secuencial desde el inicio de un proceso hasta el final de este.

Para la elaboración de los diagramas de flujo de los procedimientos de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., se ha utilizado la simbología ANSI que consta en el **ANEXO 4** y la aplicación Visio **ANEXO 5**.

Se realizan a continuación los diagramas de flujo de los procesos de elaboración del envase con el fin de dar a conocer las actividades llevadas a cabo dentro del proceso general de Megaenvases **ANEXO 6**, actividades que son necesarias para la elaboración de un manual de procedimientos.

Diagrama de flujo Recepción de materia prima

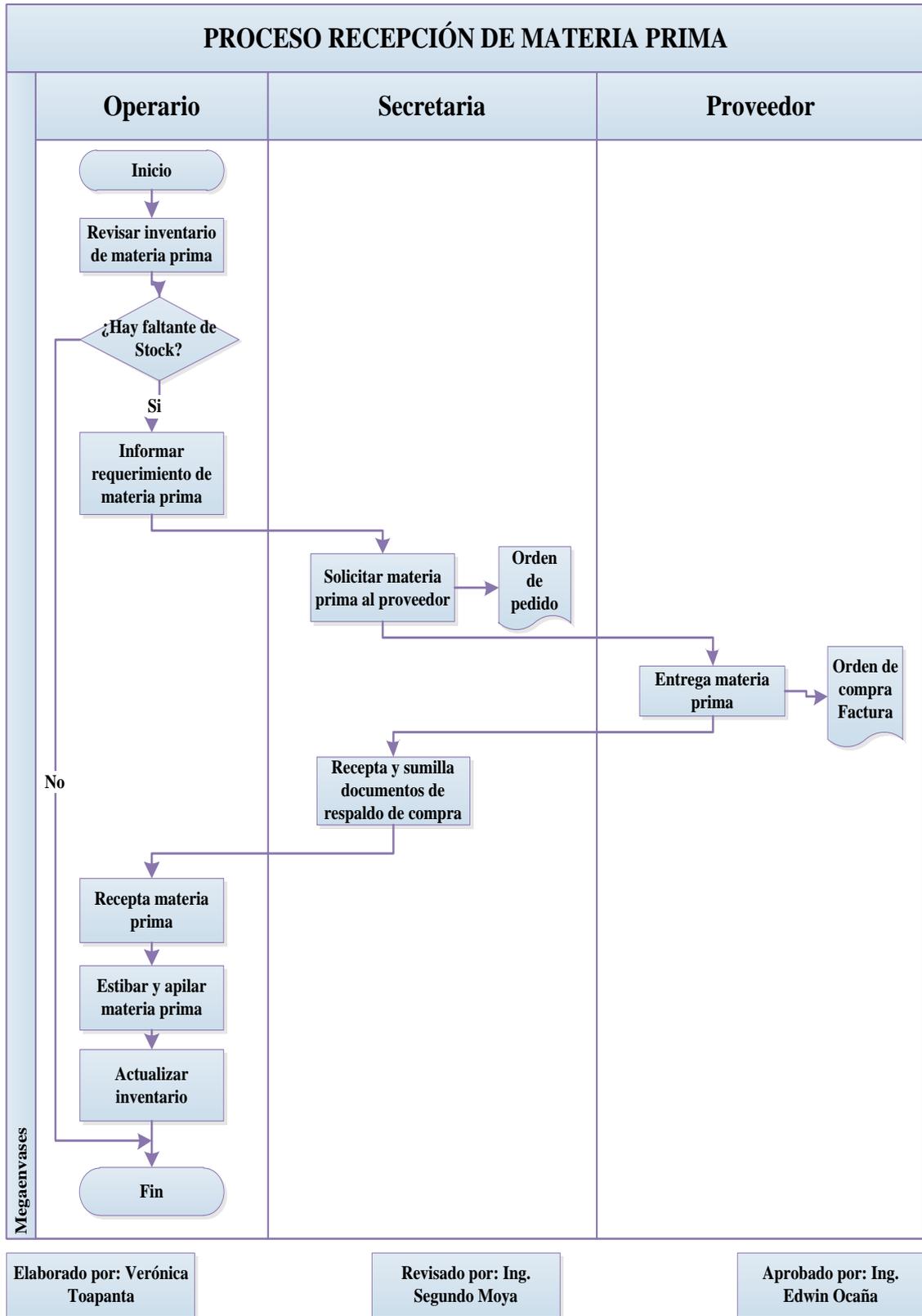


Gráfico 3 Diagrama de Flujo Recepción de materia prima
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagrama de flujo Formulación

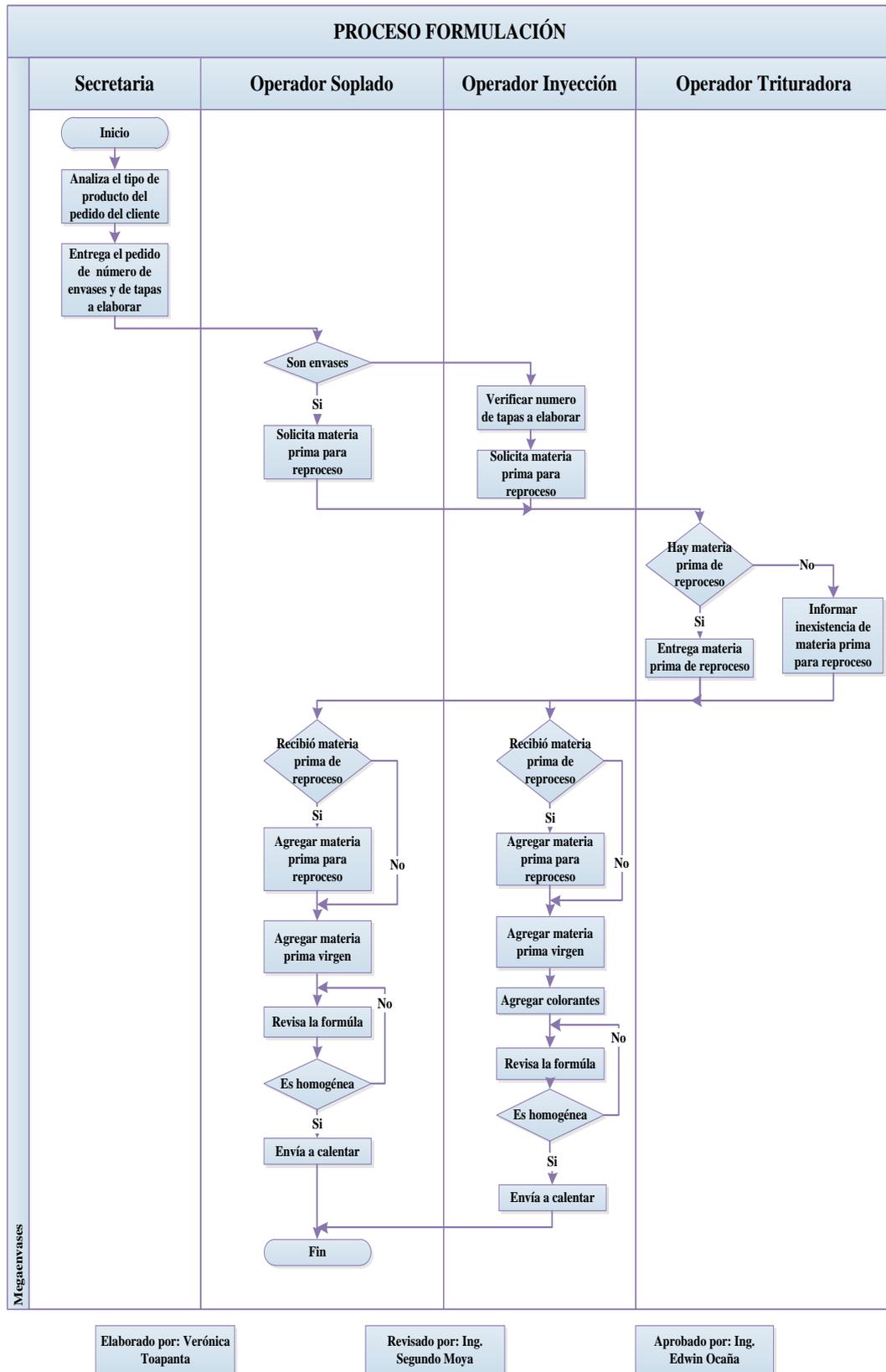
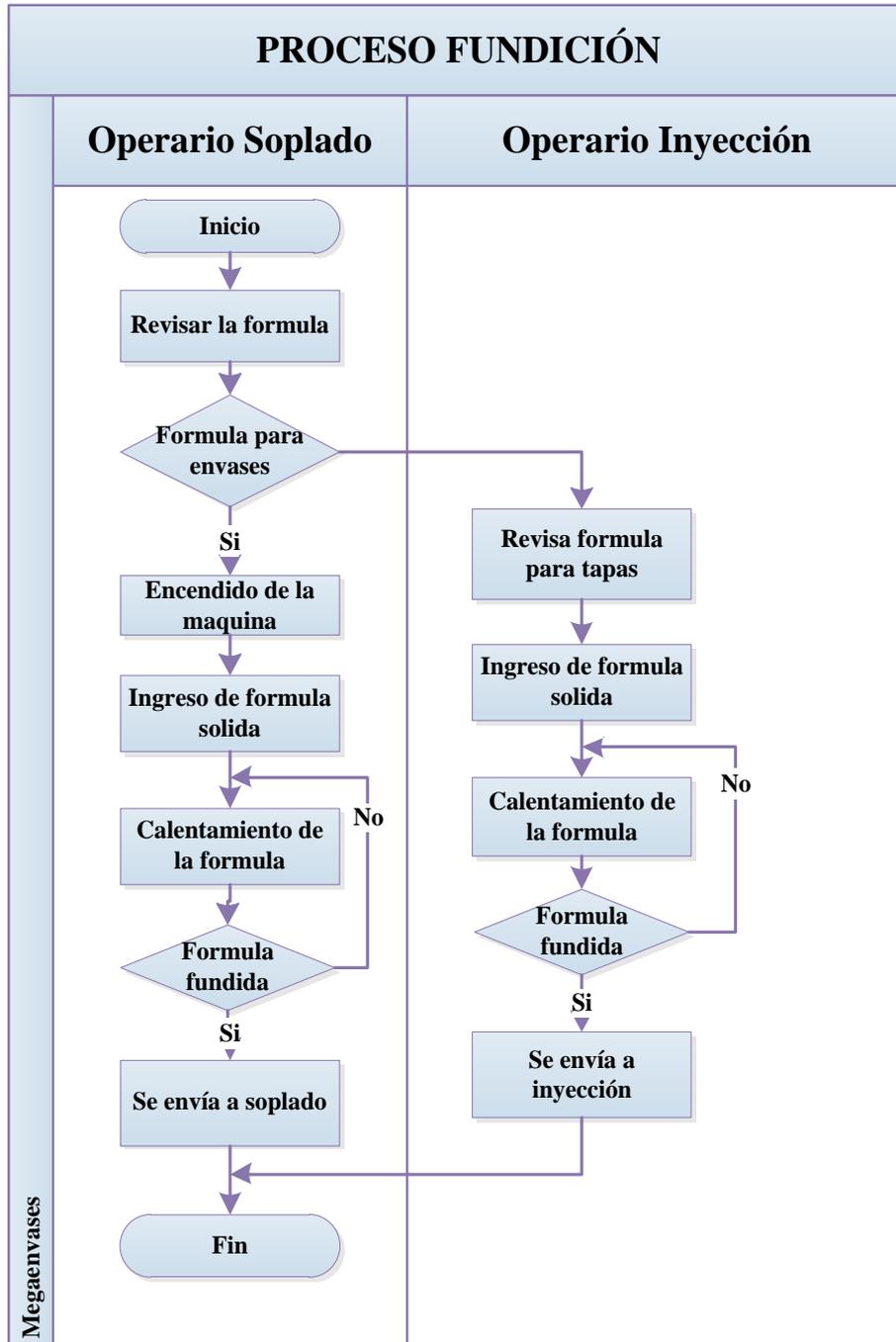


Gráfico 4 Diagrama de flujo Formulación
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagrama de flujo Fundición



Elaborado por:
Verónica Toapanta

Revisado por:
Ing. Segundo Moya

Aprobado por:
Ing. Edwin Ocaña

Gráfico 5 Diagrama de flujo Fundición
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagramas de flujo Inyección y Soplado

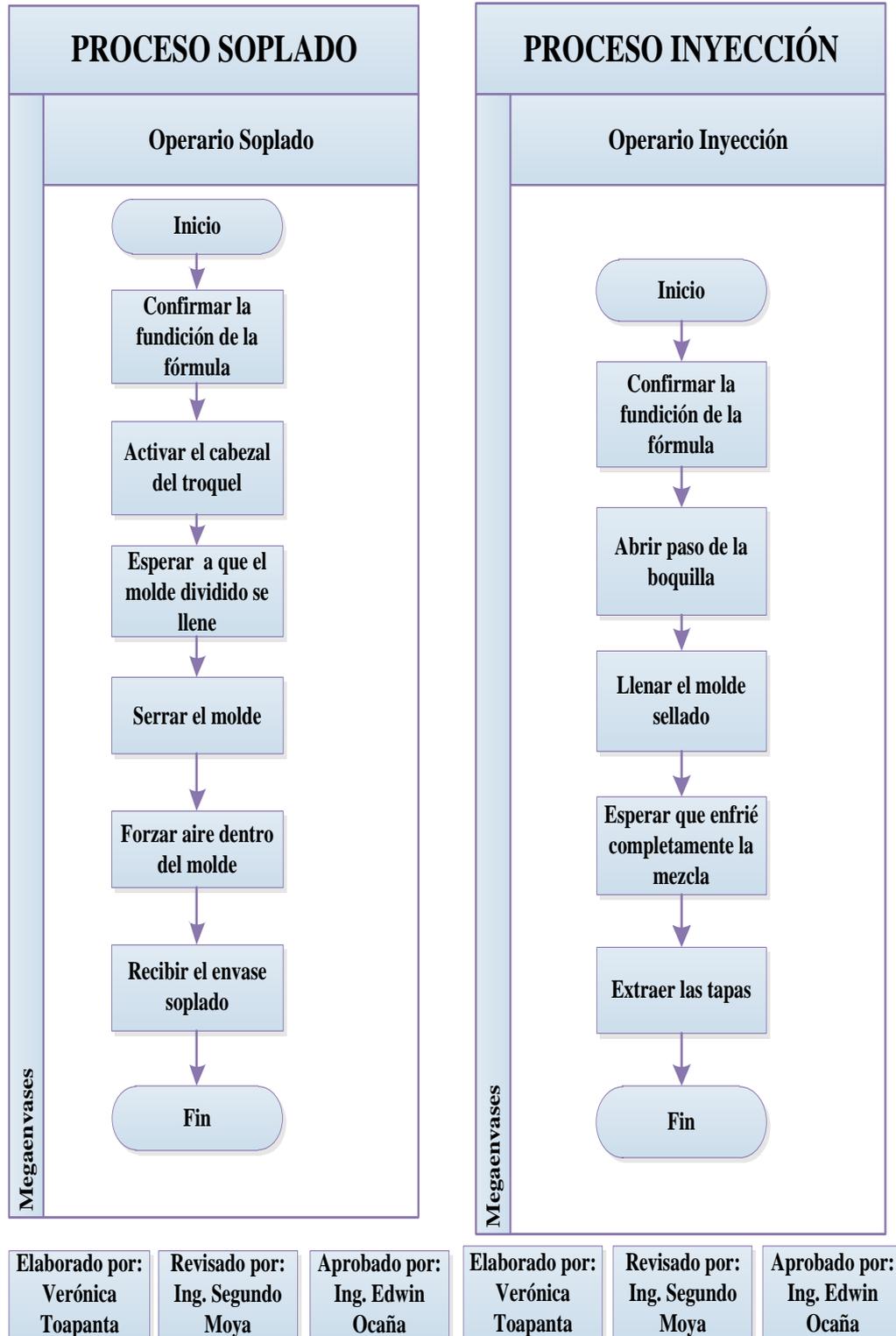
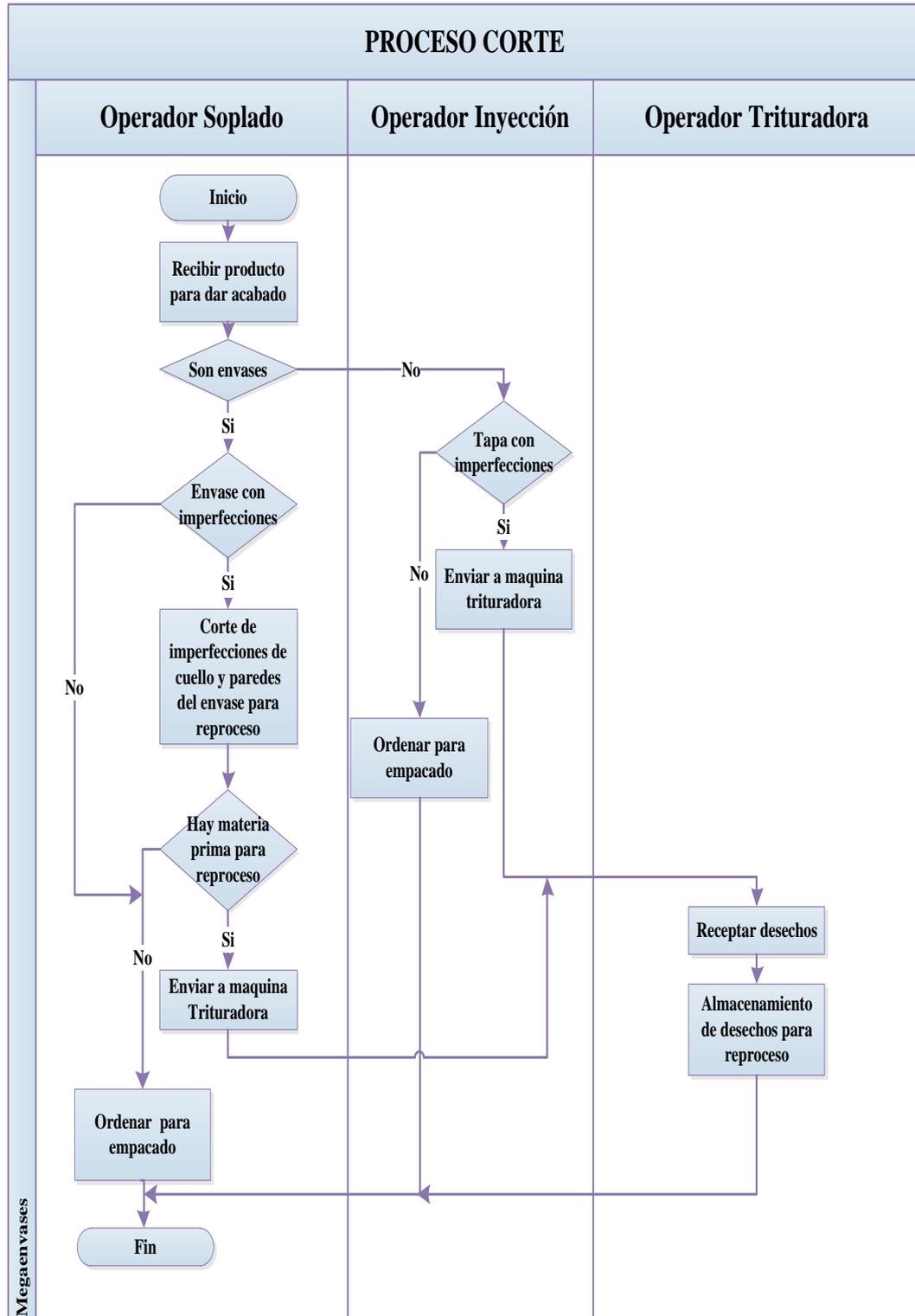


Gráfico 6 Diagramas de flujo Inyección y Soplado
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagrama de flujo Corte



Elaborado por: Verónica Toapanta

Revisado por: Ing. Segundo Moya

Aprobado por: Ing. Edwin Ocaña

Gráfico 7 Diagrama de flujo Corte
Elaborado por: Verónica Toapanta

Diagrama de flujo Empaque

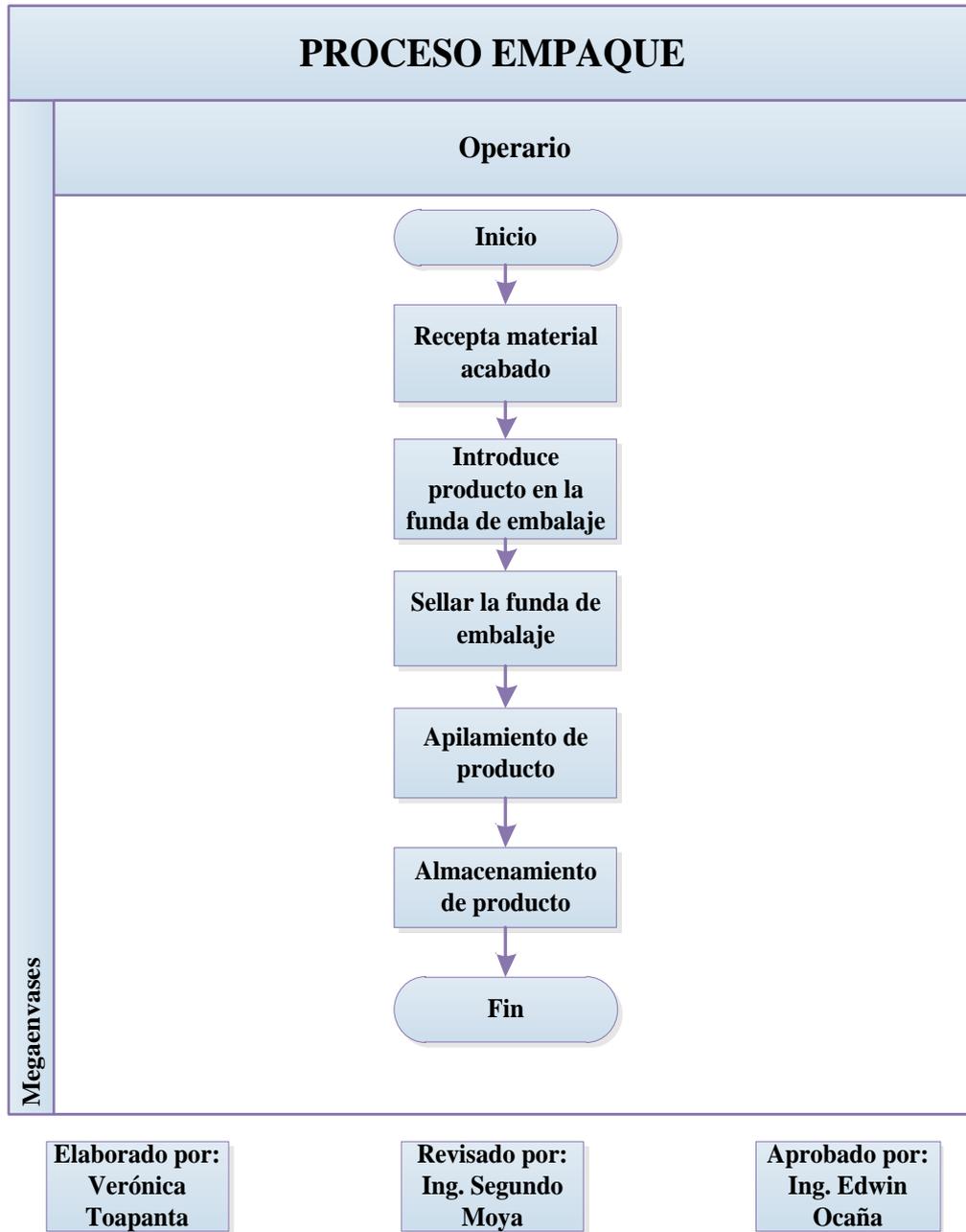


Gráfico 8 Diagrama de flujo Empaque
Elaborado por: Verónica Toapanta

Descripción y delimitación de las funciones del personal

Es de gran importancia que las empresas cuenten con un documento en el cual se indique cuáles son las funciones del personal, ya que aquí se especificara las actividades y responsabilidades correspondientes, evitando que el trabajo se cruce y exista disconformidad entre los empleados, este documento debe ser de fácil acceso y servirá de apoyo al personal. (Gómez, 2001), refiere que la empresa en el momento de implementar el sistema de control interno debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se detallan a continuación las funciones y responsabilidades del personal de Megaenvases con el fin de que queden como información documentada y que sirva de apoyo para la elaboración del manual de procedimientos.

Gerente de la Empresa

Es la primera persona dentro del organismo institucional, quien tiene responsabilidad de liderar y coordinar todo el proceso productivo y administrativo que en ella se maneja. Esta persona tendrá la potestad de aprobar o desaprobar cualquier modificación o actualización que se proponga realizar dentro y fuera de la institución para evitar el desbalance de empresa, el gerente obligatoriamente estará apoyado y deberá comunicar las acciones a realizarse en la institución únicamente a los socios activos.

Socios activos

Las personas que conforman el cuadro de socios activos deberán aportar dentro de la empresa siendo estos aportes patrimonio de la empresa, ellos ayudan a dirigir la organización y estarán pendientes de cualquier cambio o actualización que pueda llevarse a cabo a fin de salvaguardar la estabilidad legal y financiera de la organización.

Estos socios deberán haber aportado un capital inicial para la implantación de la empresa por lo que tendrán derecho a una utilidad considerable en base al riesgo de pérdida de inversión.

Secretaria

La secretaria dentro de la organización es la encargada de realizar los trámites que se le sean asignados por el gerente como elaboración de cartas, de oficios, así como de trámites legales, además de ello está encargada de receptar las llamadas telefónicas y coordinar citas de negocios. Llevará un control de operación de los operarios, así como cualquier novedad que en transcurso de operación suscite. Sera la primera persona en recibir a las visitas, proveedores y clientes y tendrá la potestad de informar los costos y negociar los mismos.

Economista

Es el encargado de llevar el balance económico de la empresa, el analizara las consecuencias que conllevarán ciertos gastos de la institución, así mismo se encargara de ajustar las remuneraciones que serán obtenidas por los empleados, la selección de las mejores opciones de proveedores en cuanto a la parte económica. Se encargará de la distribución adecuada del capital dentro de la empresa y estudiara los posibles cambios económicos que a futuro sufrirá la organización previniendo que la empresa quiebre.

Operarios

Son las personas encargadas de operar las máquinas y llevar a cabo la producción de envases, ellos deberán trabajar en tres turnos diferentes al día en grupos de tres personas y son de igual autoridad uno sobre otro, todos cumplen las mismas funciones y tienen el mismo tipo de conocimientos sobre el trabajo a realizar, ellos se involucran desde la llegada de materia prima hasta la salida del producto final hacia el mercado y son los responsables de llevar un adecuad mantenimiento de las máquinas así como del orden y la seguridad de sus puestos de trabajo.

Procedimientos

Para realizar el manual de Procedimientos basado en las cláusulas de la norma ISO 9001: 2015, se utilizará:

Logo

Se diseñó el logo Gráfico 9, apoyándonos en la aplicación Visio **ANEXO 5**, el cual permitirá la identificación visual de la empresa y nos servirá como parte del encabezado de cada procedimiento

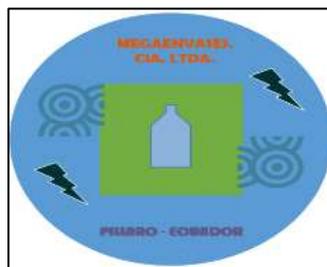


Gráfico 9 Logo de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda.
Elaborado por: Verónica Toapanta

Encabezado

El encabezado ira en la parte superior de cada página del procedimiento Gráfico 10, el mismo que cuenta con la siguiente información:

- Logo de la empresa
- Procedimiento al que se refiere
- Código del Procedimiento
- Versión del documento
- Fecha de elaboración
- Numero de página del total de número de páginas que consta el procedimiento, (n de N).

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO XXXXXXX	Código:
		Revisión:
		Versión:
		Fecha:
		Página:

Gráfico 10 Formato del encabezado de los Procedimientos
Elaborado por: Verónica Toapanta

Pie de página

Se ubica en la parte inferior del final del procedimiento, aquí constan nombres, cargos y formas de quienes, elaboran, revisan y aprueban el documento, Gráfico 11.

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Gráfico 11 Formato del pie de página de los Procedimientos
Elaborado por: Verónica Toapanta

Contenido

En la primera página: en la parte superior derecha y bajo el encabezado constara el recuadro con los datos del número de copia del ejemplar, así como el nombre de la persona a quien fue asignada dicha copia. Gráfico 12.

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____
	<input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Gráfico 12 Recuadro de Control de copias de Procedimientos
Elaborado por: Verónica Toapanta

La estructura que llevarán los procedimientos estará establecida en la portada como índice, siendo excluidos los apartados que no apliquen para ciertos procedimientos. Dicho contenido se muestra a continuación:

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

La estructura de un procedimiento no es estándar en todas las organizaciones, sin embargo, en el **ANEXO 7** se puede observar un ejemplo significativo del cual se tomarán los apartados más relevantes.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Presentación de la propuesta

Objetivo

Alcanzar y mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios y fabricación de productos, bajo los requerimientos de los clientes.

Alcance

Megaenvases Cía. Ltda., pretende mejorar sus procedimientos de trabajo y el producto terminado que ofrece al mercado mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, obteniendo así la confianza de los clientes y en un futuro implementar dicho sistema de gestión de calidad de manera permanente.

Datos identificativos de la empresa

Razón Social	MEGAENVASES CIA. LTDA.
Dirección	Rocafuerte 011 y Atipillahuazo Tungurahua – Santiago de Pillaro
Ruc	1891735452001
Gerente	Segundo Moya
Socios activos	
	<ul style="list-style-type: none">▪ Janes Ibarra▪ Raúl Bonifaz▪ Hernán Moya▪ Patricio Moya▪ Marisol Moya▪ Juan Jerez
Estado	Activo
Fecha Inicio	
Actividades	19/11/2009
Tipo:	Sociedades
Categoría PYME	Pequeña
Número de teléfono	032873069 - 0984497263
Actividad / Giro	Fabricación de envases y recipientes de plástico

Descripción del macro proceso

La Organización Megaenvases Cía. Ltda., cuenta con 8 procesos establecidos que permitirán satisfacer las necesidades del cliente y la evaluación de los riesgos más significativos como se puede observar en Gráfico 13 Mapa de Procesos.

Los tres primeros procesos pertenecen al Proceso Estratégico, está determinado por la alta dirección: Gestión Gerencial, Gestión Administrativa y Gestión de calidad. Los Tres siguientes procesos corresponden al Proceso Operativo se basan en la adquisición de materia prima e insumos, su transformación y el producto final: Gestión de compras, Gestión de producción y Gestión de ventas. Y por último los procesos del proceso de Apoyo o soporte que sirven de base para el desarrollo del Proceso operativo: Gestión de Recursos Humanos y Gestión de mantenimiento.

Mapa de Procesos Megaenvases Cia. Ltda.

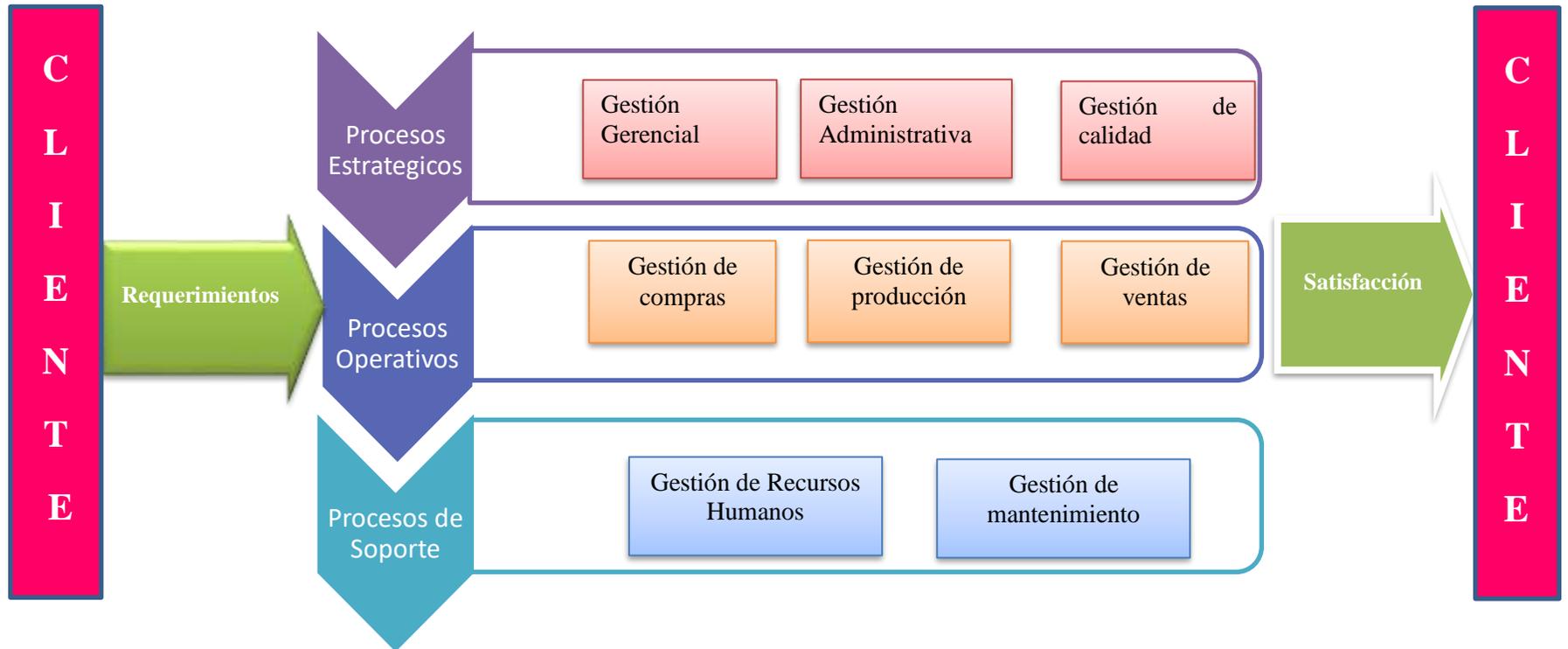


Gráfico 13 Mapa de Procesos
Elaborado por: Verónica Toapanta

Indicadores por Procesos

Los indicadores utilizados para conocer la eficiencia de un proceso deberían, por tanto, recoger los recursos que se consumen, tales como costos, horas-hombre utilizadas, tiempo, etc. (por ejemplo, el proceso de Logística podría tener un indicador tal como: costo de transporte por kilómetro). (Gonzales, 2016)

La información aportada por estos indicadores permite contrastar los resultados obtenidos con el costo de su obtención. Cuanto menos costo consuma un proceso para obtener unos mismos resultados, más eficiente será. (Gonzales, 2016)

En la tabla 11 se encuentran detallados los indicadores por proceso pertenecientes al mapa de procesos de la empresa Megaenvases, mismo que permitirán mantener un control adecuado del desenvolvimiento de las actividades realizadas en el día a día, así y por medio de los resultados obtenidos analizar la necesidad de cambios o actualizaciones.

Tabla 11 Indicadores por Proceso

INDICADORES POR PROCESO			
Proceso	Indicador	Descripción	Fórmula
Gestión Gerencial	ROI (Rentabilidad económica)	Resultado Operativo es el valor de ventas menos el costo de producción y los activos totales son inversiones, efectivo cuentas pendientes	$Ro = \frac{\text{Resultado Operativo}}{\text{Activos Totales}}$
	IR (Índice de Rentabilidad)	El índice de rentabilidad compara el beneficio de una inversión con su costo	$IR = \frac{VAN}{Inversión}$
Gestión Administrativa	Índice de ausentismo laboral	Relación del número de trabajadores ausentes por cien con el número de trabajadores presentes por mes	$\frac{\text{Ausencias mes} * 100}{\text{Trabajadores mes}}$
	Porcentaje de multas	Valor de multas por cien sobre total del valor cancelado a los empleados	$\frac{\text{Total multas} * 100}{\text{Total egresos}}$
Gestión de Calidad	Porcentaje de unidades no conformes	Relación entre las unidades no conformes y las unidades totales	$\%UNC = \frac{UNC}{UTP}$

INDICADORES POR PROCESO

	producidas	
Porcentaje de unidades no conformes por una causa específica	Relación entre unidades no conformes por una causa y las unidades no conformes	$\%UNCi = \frac{UNCi}{UNC}$
Porcentaje de producto/pedido devuelto	Permite observar e grado de satisfacción de los clientes a través de la cantidad de producto devuelto, se da por la relación entre la cantidad de producto devuelto y la cantidad de producto entregado	$\%Producto\ devuelto = \frac{CPD}{CPE}$
Porcentaje de producto pedido devuelto por una causa específica	Aplicar cuando el indicador de porcentaje de producto devuelto demuestra que más de la quinta parte de productos entregados son devueltos. CPDi (cantidad de productos devueltos por una causa específica)	$\%Producto\ devuelto\ i = \frac{CPDi}{CPD}$
Porcentaje de desperdicio	Porcentaje de materia prima que no es utilizada y queda como desperdicio. Relación entre la cantidad de materia prima desperdiciada y la cantidad de materia prima utilizada	$\%desperdicio\ de\ MP = \frac{CMPD}{CMPU}$
Gestión de compras	Cumplimiento de ventas mensual	$\frac{Facturación\ mes * 100}{Facturación\ esperada\ mes}$
	Exactitud de inventario	Muestra la exactitud del inventario real con respecto al inventario llevado en libros. IFS(Cantidad de inventario físico), ITE(Cantidad inventario teórico) $Exactitud\ Inv = IFS - ITE$

INDICADORES POR PROCESO

Gestión de Producción	Porcentaje de exceso en los tiempos de fabricación	Muestra en cuanto se está excediendo el tiempo de trabajo	$\frac{\text{Tiempo estimado} - \text{Tiempo real}}{\text{Tiempo estimado de fabricación}} * 100$
	Índice de frecuencias	Sucesos de los accidentes	$\frac{\text{Numero de accidentes} * 100}{\text{Numero de horas trabajadas}}$
Gestión de ventas	Satisfacción del cliente	De acuerdo a la calificación del cliente muestra la conformidad	$\frac{\text{Puntaje obtenido} * 100}{\text{Puntaje maximo}}$
	Cumplimiento de ventas mensual	Nos muestra si se está cumpliendo con las ventas establecidas	$\frac{\text{Facturación mes} * 100}{\text{Facturación esperada}}$
Gestión de recursos humanos	Porcentaje de ausentismo	Relación entre las horas de ausencia laboral y horas laboradas	$\% \text{Ausentismo} = \frac{h \text{ Hombre ausente}}{h \text{ Hombre trabajadas}}$
	Accidentes por horas trabajadas	En caso de elevarse este indicador tomar acciones correctivas y preventivas	$\frac{\# \text{ de accidentes en un periodo}}{\text{Horas hombre trabajadas}}$
	Porcentaje de horas extra	Controlar para saber si es temporal o hay necesidad de crear un nuevo turno	$\% h \text{ extras} = \frac{\text{Total h extras en periodo}}{\text{Total h trabajadas}}$
Gestión de mantenimiento	Porcentaje de utilización de la capacidad instalada	Permite observar que tanto se utiliza la capacidad instalada de la máquina de producción. TRU (Tiempo real de uso). TFT(Tiempo factible teórico)	$\% \text{ Uso capacidad instalada} = \frac{\text{TRU}}{\text{TFT}}$
	Exactitud de mantenimiento preventivo	Es importante controlar que los mantenimientos se realicen en el tiempo requerido. PTMP(Periodo transcurrido para realizar mantenimiento programado). PTMR(Periodo real transcurrido entre cada mantenimiento)	$\text{Exactitud mtt} = \text{PTMP} - \text{PTMR}$

Elaborado por: Verónica Toapanta

Procedimientos de Megaenvases bajo la norma ISO 9001; 2015

A continuación, en la Tabla 12 se presenta un listado con los procedimientos del Sistema de Gestión de calidad según la nueva actualización de la ISO 9001 correspondiente a Megaenvases.

Tabla 12 Procedimientos bajo la Norma ISO 9001; 2015

Macro procesos	Procesos	Código del proceso	Procedimientos	Código del procedimiento	
ESTRATÉGICOS	Gestión gerencial	GA	Contexto de la organización	GG-D1-001	
			Abordar Cuestiones internas y externas	GG - P4-001	
			Liderazgo	GG - P4-002	
	Revisión de Gestión		GG-P4-003		
	Gestión administrativa		Administración de recursos	GA - P5-001	
			Abordar Cuestiones riesgos y oportunidades	GA- P5-002	
			Control de información documentada	GA - P5-003	
			Control de registros	GA - P5- 004	
			Auditorías internas	GA - P5-005	
	Gestión de calidad		GQ	Planificación del sistema de gestión de la calidad	GQ - P6-001
				Planificación y control operativo	GQ - P6-002
				Preservación	GQ - P6-003
				Control de salidas no conformes	GQ - P6-004
				Monitoreo, medición, análisis y evaluación	GQ - P6-005
				No conformidad y acción correctiva	GQ - P6-006
OPERATIVOS	Gestión de compras	GC	Control de proveedores externos	GC - P7-001	
	Gestión de producción	GP	Diseño y desarrollo de los productos	GP - P8-001	
			Identificación y trazabilidad	GP - P8-002	
	Gestión de ventas	GV	Procesos relacionados con el cliente	GV - P9-001	
			Satisfacción del cliente	GV- P9 -002	
	SOPORTE	Gestión de recursos humanos	GRH	Comunicación	GRH - P10 - 001
Formación				GRH - P10 - 002	
Funciones y responsabilidades				GRH -P10 - 003	
Gestión de mantenimiento		GM	Mantenimiento	GM - P11 - 001	

Elaborado por: Verónica Toapanta

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BAJO LA NORMA ISO 9001; 2015 DE
LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO**



Autor(a)

Toapanta Reinoso María Verónica

Tutor(a)

Ing. Edwin Ocaña

PÍLLARO – ECUADOR

2019

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 19

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

GG- D1- 001

CONTENIDO

1. Control de cambios
2. Preámbulo
3. Declaración y delegación de la Autoridad
4. Presentación de la empresa
5. Organigrama y Funciones.
6. Política de calidad
7. Objeto, Alcance del Sistema de Gestión de calidad.
8. Documentación de referencia
9. Definiciones
10. Interacción entre los procesos

Controlada
 N° _____

Copia

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 19

1. CONTROL DE CAMBIOS

NOTA 01:

La organización debe revisar y controlar los cambios de producción o prestación de servicios, para asegurarse de mantener la conformidad de los mismos, así mismo cada vez que se modifique un capítulo del manual de procedimientos el responsable de Gestión Integrada se encarga de registrar dichas modificaciones en la Hoja de control de Distribución de documentación y en el listado de documentos hábiles y cambiara la edición del mismo, la fecha de modificación, la nueva versión, así mismo se cambiara la edición de los capítulos consecutivos y concernientes al capítulo modificado.

2. PREÁMBULO

El presente manual de Procedimientos es propiedad de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., por tanto, toda información aquí detallada es de exclusiva autoría de la empresa. Cualquier reproducción total o parcial de este documento queda totalmente prohibida, salvo la que se realice con la debida autorización que, por escrito se extienda por la empresa Megaenvases Cía. Ltda. Las partes interesadas que manejen las copias controladas de este manual, serán informadas de cualquier cambio que se produzca como consecuencia de las revisiones realizadas en el mismo.

3. DECLARACIÓN Y DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

La alta dirección de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., se ha propuesto como objetivo principal alcanzar y mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios y fabricación de sus productos, bajo los requerimientos de sus clientes. Para alcanzar dicho objetivo la empresa Megaenvases Cía. Ltda., se ha establecido y documentado un sistema de Gestión de calidad que permite garantizar la calidad de los productos, mediante el control de procedimientos y los medios empleados para llevar a cabo el proceso productivo.

Por medio de la aprobación de la alta dirección se declara este manual de procedimientos, sus revisiones autorizadas y los documentos que lo desarrollan de obligado cumplimiento por parte del personal de la empresa Megaenvases Cía., Ltda. El representante de la alta gerencia tiene la autoridad y responsabilidad de hacer cumplir las directrices generales y actuaciones correspondientes contenidas en este manual de procedimientos, mientras que el personal y demás involucrados estarán familiarizados, conocerán y cumplirán el contenido de este manual.

Firmado. _____

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 19

4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., es una Sociedad privada jurídica desde el año 2009, anteriormente funcionaba como persona natural se dedica a la fabricación de envases PET, dispone de 2 máquinas sopladoras para la elaboración de frascos, 1 inyectora para realizar las tapas, adicional se acompaña de 1 Schiller para enfriar los moldes en general, 1 compresor para enviar el aire que enfría el envase, 1 torre de enfriamiento de agua para controlar la temperatura del aceite hidráulico de las máquinas.

Cuenta con una oficina principal donde se encuentra la alta dirección, así como el personal administrativo. El personal opera en tres turnos rotativos de 8 horas, siendo necesarias 3 personas para cada turno.

El establecimiento se encuentra ubicado en la cabecera Cantonal del Cantón PÍLLARO, Provincia de Tungurahua en las Calles Rocafuerte y Atipillahuazo.

Así mismo la empresa cuenta con los recursos económicos y técnicos necesarios para la operación de sus productos, así como la contribución a la calidad de los mismos.

5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES

Este capítulo tiene por objeto describir la organización y estructura de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., establecidas para que los trabajos a realizar puedan llevarse a cabo adecuadamente con la calidad requerida.

Además, se indican las funciones y responsabilidades de la organización que puedan afectar a la calidad de los trabajos realizados por la Empresa Megaenvases Cía. Ltda. La división de funciones y las relaciones entre todos los componentes de la estructura organizativa de la empresa están definidas en el Gráfico 11.

Organigrama Estructural de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda.

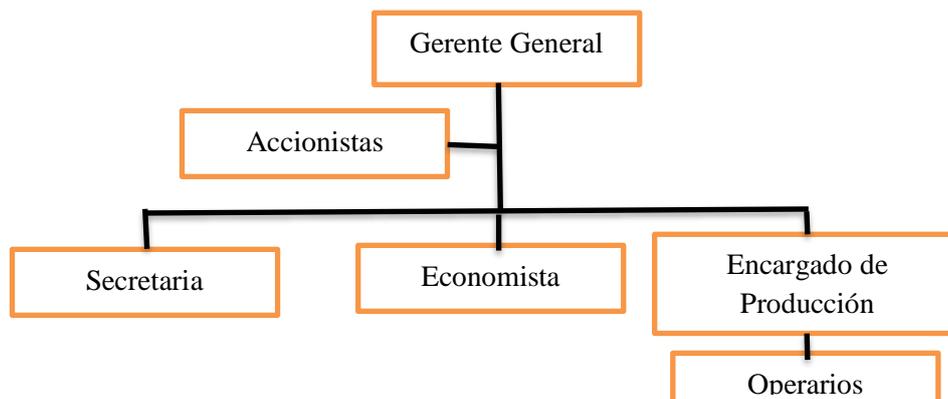


Gráfico 14 Organigrama Estructural de Megaenvases.
Elaborado por: Verónica Toapanta

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 19

NOTA 01: Se debe realizar el organigrama de la Empresa, haciendo constancia de las funciones y los cargos sin incluirlos nombres de los funcionarios

Funciones

Las responsabilidades y perfiles de cada componente de la estructura organizativa que influyen en la calidad de los trabajos realizados por Megaenvases Cía. Ltda., se describen a continuación mediante Fichas del perfil del puesto de trabajo.

PUESTO DE TRABAJO: GERENTE DE LA EMPRESA

Responsabilidad: Es la primera persona dentro del organismo institucional encargada de coordinar y dirigir la empresa.

Tareas principales:

Tiene responsabilidad de liderar y coordinar todo el proceso productivo y administrativo que en ella se maneja.

Esta persona tendrá la potestad de aprobar o desaprobar cualquier modificación o actualización que se proponga realizar dentro y fuera de la institución para evitar el desbalance de empresa.

Obligatoriamente estará apoyado y deberá comunicar las acciones a realizarse en la institución únicamente a los socios activos.

Formación Requerida: Ingeniero, Máster.

Experiencia: Necesaria.

Otros requisitos: Capacidad de manejar gran cantidad de personal, Resolución de conflictos.

PUESTO DE TRABAJO: ACCIONISTAS

Responsabilidad: Estos socios deberán haber aportado un capital inicial para la implantación de la empresa y tendrán acción directa frente a cualquier modificación.

Tareas principales:

Deberán aportar dentro de la empresa siendo estos aportes patrimonio de la empresa.

Ayudar a dirigir la organización y estarán pendientes de cualquier cambio o actualización que pueda llevarse a cabo a fin de salvaguardar la estabilidad legal y financiera de la organización.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 16

Tendrán derecho a una utilidad considerable en base al riesgo de pérdida de inversión.

Formación Requerida: Bachiller, Artesano.

Experiencia: Necesaria.

Otros requisitos: Inversión de capital, Resolución de conflictos.

PUESTO DE TRABAJO: SECRETARIA

Responsabilidad: Es la encargada de realizar los trámites que se le sean asignados por el gerente como elaboración de cartas, de oficios, así como de trámites legales.

Tareas principales:

Está encargada de receptar las llamadas telefónicas y coordinar citas de negocios.

Llevará un control de operación de los operarios, así como cualquier novedad que en transcurso de operación suscite.

Sera la primera persona en recibir a las visitas, proveedores y clientes y tendrá la potestad de informar los costos y negociar los mismos.

Formación Requerida: Licenciada.

Experiencia: No necesaria.

Otros requisitos: Eficacia y eficiencia.

PUESTO DE TRABAJO: ECONOMISTA

Responsabilidad: Es el encargado de llevar el balance económico de la empresa.

Tareas principales:

Analizará las consecuencias que conllevarán ciertos gastos de la institución.

Se encargará de ajustar las remuneraciones que serán obtenidas por los empleados

Recomendará la selección de proveedores en cuanto a la parte económica.

Se encargará de la distribución adecuada del capital dentro de la empresa.

Estudiará los posibles cambios económicos que a futuro sufrirá la organización previniendo que la empresa quiebre.

Formación Requerida: Economista, Contador.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 16

Experiencia: Necesaria.

Otros requisitos: Manejo de inventarios, Finanzas.

PUESTO DE TRABAJO: ENCARGADOS DE PRODUCCIÓN/ OPERARIOS

Responsabilidad: Ellos deberán trabajar en tres turnos diferentes al día en grupos de tres personas y son de igual autoridad uno sobre otro, todos cumplen las mismas funciones y tienen el mismo tipo de conocimientos sobre el trabajo a realizar

Tareas principales:

Se encargan de operar las máquinas y llevar a cabo la producción de envases.

Se involucran desde la llegada de materia prima hasta la salida del producto final hacia el mercado.

Son los responsables de llevar un adecuado mantenimiento de las máquinas.

Responsables del orden y la seguridad de sus puestos de trabajo.

Formación Requerida: Educación básica.

Experiencia: Necesaria.

Otros requisitos: Eficacia, Eficiencia, Trabajo en equipo, adaptabilidad al cambio

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 07 de 16

6. POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa Megaenvases. Cía. Ltda. Se enfoca en alcanzar y mantener reconocimiento organizacional, brindando productos y servicios con altos estándares de calidad. Para el logro de sus objetivos de calidad se hace uso de los recursos: partes interesadas, tecnológicos, la infraestructura y el mejoramiento continuo, llegando así a la satisfacción del cliente y de su comunidad ya que el crecimiento de la empresa no solo es de beneficio propio de esta, sino que también contribuye a la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

Por ello las acciones realizadas se enfocan a:

Establecer los procesos y procedimientos documentados para su seguimiento en el proceso productivo, así como en el desarrollo de nuevos productos.

Lograr la acreditación de la Norma actual, mediante el correcto desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Cumplir con la meta establecida, de lograr la satisfacción total del cliente obteniendo el reconocimiento organizacional.

Esta política de calidad es comunicada a todo el personal de la empresa, estando visible y a disposición de las partes interesadas, se la revisa anualmente por la alta dirección estando siempre disponible bajo los requerimientos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Toapanta

Atte. _____

Presidente

7. OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El objetivo de este manual es establecer los lineamientos y requerimientos para la aplicación de procedimientos basados en la Norma ISO 9001 – 2015 dentro de la empresa Megaenvases Cía. Ltda. Para que dicho establecimiento alcance gran reconocimiento organizacional mediante sus procedimientos bien definidos y productos con alto estándar de calidad.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 08 de 16

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., pretende mejorar sus procedimientos de trabajo y el producto terminado que ofrece al mercado mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, obteniendo así la confianza de los clientes y en un futuro implementar dicho sistema de gestión de calidad de manera permanente.

8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Como nos indica en la Norma Internacional ISO 9001- 2015, para las normas con fecha solo aplica la edición citada, ISO 9001: 2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

9. DEFINICIONES

A continuación, se relacionan algunos términos y definiciones utilizados en la elaboración de este manual de Procedimientos:

Acción correctiva: Medidas llevadas a cabo para prevenir y eliminar una no conformidad.

Alta dirección: Son las personas encargadas de llevar la dirección de la empresa, tienen el más alto mando dentro de la organización, pudiendo ser presidente, Gerente, altos directivos.

Ambiente de trabajo: Son las condiciones laborales bajo las cuales se lleva a cabo el sistema productivo de una organización.

Auditoría: Es un proceso mediante el cual se evalúa el grado de cumplimiento que tiene una empresa, obteniendo de este as conformidades y no conformidades que se den en la organización.

Cliente: Corresponde a una parte interesada, la cual adquiere el producto o servicio que ofrece la organización.

Conformidad: Cumplir con los requisitos.

Contratar externamente: Adquirir los servicios temporales da organización.

Eficacia: Es el grado en que un proceso alcanza sus resultados.

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia, o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición

Evidencia objetiva: Demostraciones de la verdad de ciertos actos llevados a cabo para el cumplimiento de los objetivos planteados.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 09 de 16

Gerente: Es la persona encargada de la empresa este puede tomar decisiones solo o con ayuda de los altos directivos para cualquier actualización o modificación dentro de la empresa.

Infraestructura: Es el conjunto de recursos, maquinaria, equipos y herramientas necesarios para llevar a cabo el funcionamiento del sistema.

Mejora continua: Sirve para lograr los objetivos de la empresa cumpliendo los requisitos del cliente y aumentando la satisfacción del mismo.

Objetivo: Son las metas planteadas por la empresa, lo que se quiere hacer y hasta donde se quiere llegar.

Organización: Puede ser individual o grupal, la organización está sometida a leyes reglamentos y se conforma para prestar un producto o servicio.

Parte interesada: Son las personas inmiscuidas dentro de la organización, los cuales pueden sentirse afectados frente a cualquier decisión de la organización, entre ellos están: empleados, clientes, proveedores, comunidad, etc.

Política: Esta se establece por la alta dirección con el fin de apoyar la misma y cumplir los requisitos establecidos mejorando el sistema de gestión de calidad.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan entre sí, tienen entradas, actividades y salidas.

Producto: Es el resultado del proceso de transformación de insumos, este puede ser un determinado producto o servicio.

Rendimiento: Es el resultado medible del sistema de la empresa.

Requisito: Es una acción generalmente de carácter obligatorio que la empresa debe acoger y realizar.

Revisión: Actividad que garantiza la eficacia de la cuestión objeto de revisión, para lograr los objetivos establecidos.

Riesgo: Es la probabilidad de que ocurra un imprevisto que perturbe o impida el logro de los objetivos

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan entre sí, con el fin de establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 10 de 16

10. INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS.

En la empresa Megaenvases Cía. Ltda., de acuerdo con el Gráfico 9, hemos identificado los siguientes tipos de procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Estos están vinculados con la dirección y se encargan de definir y controlar las metas, políticas y estrategias de la organización.

Gestión gerencial.

Entradas al proceso:

- Informe de control de calidad realizado en el sistema.
- No conformidades existentes en las áreas sometidas a un control de calidad.
- Plan de acciones correctivas y preventivas que se llevaran a cabo en cada proceso.
- Información del cumplimiento de los proveedores
- Información de las necesidades del cliente.
- Nivel de satisfacción de los requerimientos del cliente.
- Alcance de los objetivos de calidad.
- Alcance de las mejoras propuestas en revisiones anteriores.
- Información de antiguas revisiones de la alta dirección.
- Propuesta de implementaciones y mejoras.

Salidas en los procesos

- Diagnóstico de las no conformidades existentes en el proceso.
- Análisis de acciones correctivas y preventivas.
- Niveles de eficacia y eficiencia de los procesos según los indicadores.
- Análisis, modificación y evaluación de los aspectos e impactos detectados.
- Revisión y planeación para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Información de antiguas revisiones de la alta dirección.
- Decisión de los recursos y acciones necesarias a implementar.
- Recomendaciones de propuestas de implementaciones y mejoras.
- Análisis y aprobación o negación de nueva propuesta de modificaciones en los procesos

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 11 de 16

Gestión administrativa

Entradas al proceso:

- Actividades que realiza la empresa.
- Recursos y producto resultante de los procesos.
- Motivos en los que se producen los riesgos.
- Criterios de evaluación de los riesgos

Salidas del Proceso:

- Registro de identificación de riesgos y oportunidades de la empresa.
- Registro de evaluación de riesgos.
- Decisiones para aprovechar las oportunidades presentadas en la empresa
- Decisiones para evitar los riesgos presentes en la empresa.

Gestión de Calidad

Entradas al Proceso

- Políticas, Objetivos y Oportunidades a fin de minimizar los riesgos significativos.
- Normativa de calidad aplicable al sector.
- Identificación de aspectos generados en la empresa.
- Ubicación de las actividades llevadas a cabo por la empresa.
- Requisitos que debe cumplir el Sistema de la empresa.

Salidas del Proceso

- Registros de identificación de la normativa de calidad aplicable a la empresa.
- Documentos legales.
- Registros de las actividades de la empresa y sus áreas de operación.
- Registros del cumplimiento de requisitos.

PROCESOS OPERATIVOS: Son la clave de la organización, estos están relacionados directamente con la producción o la prestación del servicio.

Gestión de Compras

Entradas al Proceso:

- Políticas, Objetivos y Recursos.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 12 de 16

- Requerimientos de materiales, equipos herramientas, recursos y servicios que serán solicitados por cada uno de los procesos del sistema para la ejecución de sus actividades.
- Pedidos solicitados a proveedores.
- Desacuerdos o conformidades con los proveedores y productos o servicios adquiridos.
- Listado de proveedores fijos.

Salidas del proceso:

- Materiales, equipos, herramientas, recursos y servicios adquiridos.
- Resultados de desacuerdos o conformidades con los proveedores y productos o servicios adquiridos.
- Documentación: facturas, notas de compra, entre otros.

Gestión de Producción

Entradas al Proceso:

- Ingreso de las salidas de Pedidos de clientes y diseño y desarrollo.
- Políticas, Objetivos y recursos.
- Orden de trabajo y documentos necesarios para operar.
- Actividades de inspección constadas en los procedimientos.
- Actitud y aptitud del personal.

Salidas del proceso

- Pedido de insumos y recursos para continuar con el proceso operativo.
- Registro de trabajos realizados.
- Informe de trabajos en espera.
- Solicitud de mantenimiento de las maquinarias según sea su caso.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 13 de 16

Gestión de Ventas

Entradas al proceso

- Políticas, objetivos y Recursos generales.
- Requisitos de entrega estipulados en los pedidos.
- Producto de calidad, empaquetado y listo para ser vendido.

Salidas del proceso:

- Nota de recibido
- Reclamos y sugerencias del cliente.
- Información del cliente.
- Facturas

PROCESOS DE SOPORTE: Estos procesos brindan el apoyo o soporte necesario a los procesos operativos. Aquí los clientes llegan a ser el personal de la empresa.

Gestión de Recursos Humanos

Entradas al Proceso:

- Políticas, objetivos.
- Necesidades de personal, maquinas, herramientas, teniendo en cuenta la información recibida de todos los procesos de la empresa.
- Requisitos legales y reglamentarios, ascensos.
- Experiencia laboral.
- Estado de instalaciones, máquinas y herramientas.
- Recursos necesarios.

Salidas del proceso.

- Personal capacitado y motivado convenientemente.
- Medidas de eficacia de los recursos.
- Registros generados en el proceso de constatación de necesidades.
- Instalaciones con mejora.

Gestión de Mantenimiento

Entradas al proceso:

- Políticas, objetivos y recursos. Necesidades de mantenimiento generadas en otros procesos.
- Plan de mantenimiento.
- Formatos para el registro del mantenimiento realizado.
- Disponibilidad de recursos para el mantenimiento.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 14 de 16

Salidas del Proceso:

- Registro del mantenimiento realizado.
- Fichas de mantenimiento de la maquinaria.
- Peticiones de recursos necesarios para desarrollar están función.
- Maquinaria en perfecto estado para la realización de los trabajos.
- Contrato de mantenimiento externo.

En la página siguiente podemos apreciar la matriz de interacción de procesos Tabla 13, que describe como interaccionan entre si los distintos procesos de la Empresa de esta manera se identifican los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes procesos y los resultados que nos brindan y que servirán de entradas en los procesos interrelacionados Gráfico 15.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GG-D1-001	Código: GG-D1-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 15 de 16

Tabla 13 Matriz de Interacción de Procesos

MATRIZ DE INTERACCIÓN DE PROCESOS								
	Gestión Gerencial	Gestión de calidad	Gestión Administrativa	Gestión de compras	Gestión de producción	Gestión de ventas	Gestión de recursos humanos	Gestión de mantenimiento
Gestión Gerencial	N/A	ARV	ARV	ARV	ARV	ARV	ARV	ARV
Gestión de calidad	ARV	N/A	ARV	ARV	ARV	ARV	ARV	ARV
Gestión Administrativa	ARV	ARV	N/A	AV	AV	AV	AV	AV
Gestión de compras	ARV	ARV	RV	N/A	ARV	NARV	NARV	AV
Gestión de producción	ARV	ARV	RV	RV	N/A	NARV	RV	NARV
Gestión de ventas	ARV	ARV	RV	NARV	RV	N/A	NARV	NARV
Gestión de recursos humanos	ARV	ARV	RV	NARV	AV	NARV	N/A	ARV
Gestión de mantenimiento	ARV	ARV	RV	NARV	AV	NARV	RV	N/A

Nomenclaturas y criterios de interacción de los procesos

* Los procesos enlistados en el orden vertical interactúan con los procesos contemplados en el orden horizontal.

* La aportación y recepción de valor se presenta en función de las actividades propias de cada proceso.

* Los procesos de Auditorías Internas, Evaluación de la Gestión Institucional y Competencias, por su naturaleza, aportan y reciben valor a todos los procesos del SGC.

AV= Aporta valor al proceso con el que interactúa. NARV = No aporta, ni recibe valor con el proceso que interactúa. No existe interacción documentada.
RV = Recibe valor del proceso con el que interactúa. N/A = No aplica

Elaborado por: Verónica Toapanta

Fuente: (Occidente, 2008)



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
GG-D1-001

Código: GG-D1-001

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 16 de 16

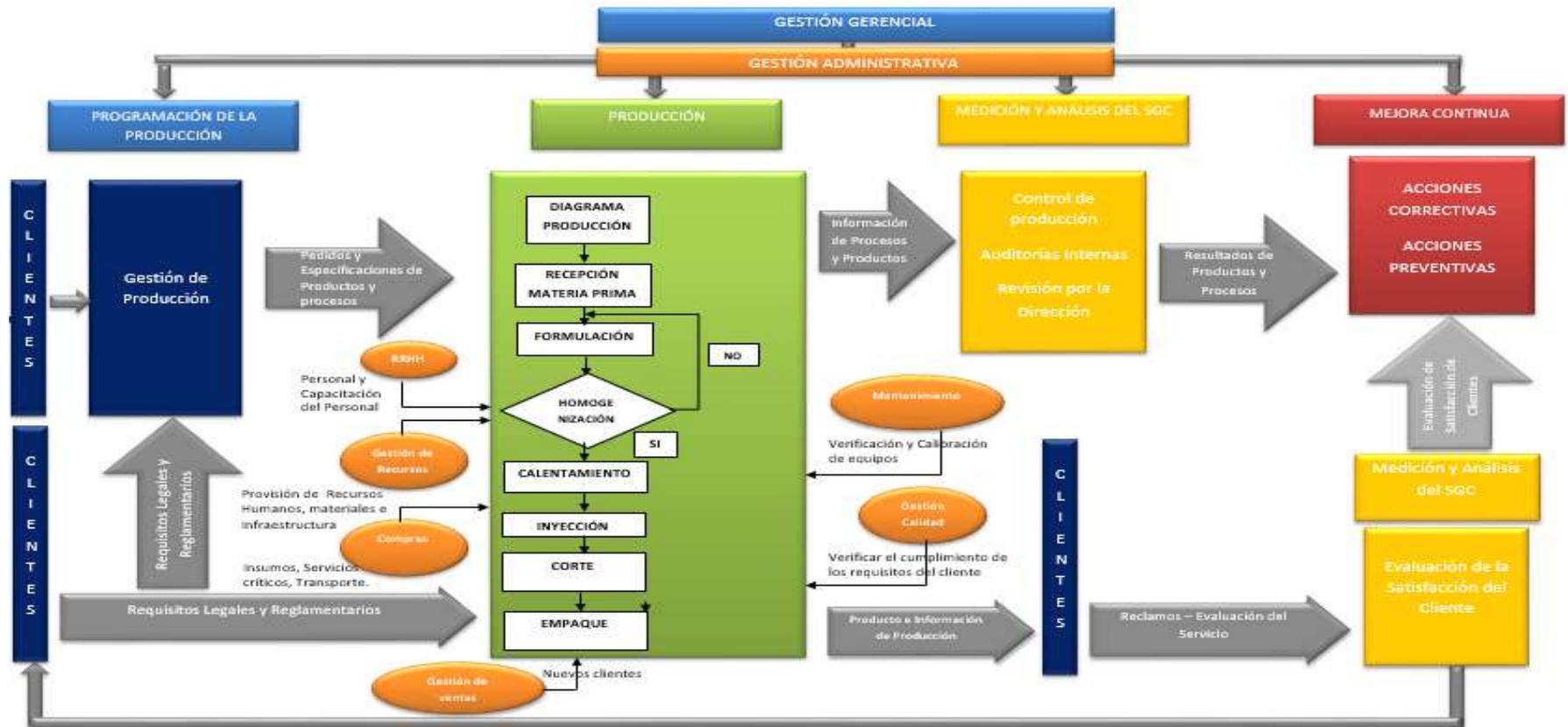


Gráfico 15 Interrelación de Procesos
Elaborado por: Verónica Toapanta

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS GG-P4-001	Código: GG- P4- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

GG- P4- 001

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Sistemática operativa.
- 6.- ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS GG-P4-001	Código: GG- P4- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la manera en que la empresa Megaenvases Cía. Ltda., identifica y hace frente a los elementos externos e internos que definen el contexto organizacional mediante la identificación de las partes interesadas y la matriz del plan de acción FODA.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos existentes dentro del sistema de la empresa, principalmente a Gestión Gerencial.

3.- DEFINICIONES

Contexto Organizacional: El contexto organizacional, o entorno empresarial hace referencia a todo con lo que interactúa la organización, es decir a los factores y condiciones, o situaciones, externas e internas, que puedan afectar el enfoque y la estrategia organizacionales frente a los productos, servicios, grupos de interés e inversiones. (Arrieta, 2017)

Partes interesadas: Es aquella persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (Benavides, 2016)

Análisis FODA: El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. (2019)

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS GG-P4-001	Código: GG- P4- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4.- RESPONSABILIDADES

Responsable de calidad: Alinear los resultados del análisis de la matriz FODA con las partes interesadas y los objetivos de la empresa.

Alta Dirección: Realizar el análisis FODA y las partes interesadas anualmente. Dar seguimiento al cumplimiento del plan.

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., realiza el desarrollo de la matriz FODA con el fin de identificar cuestiones internas y externas que afectan a la organización y que definen su contexto. Aquí se analizan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, para conocer la situación actual en que se encuentra la organización, los cambios producidos en el mercado, la fortaleza y alcance organizacional para plantear objetivos que mejoren las debilidades y actuaciones ante las amenazas encontradas en este análisis.

5.2. Sistemática operativa.

Desarrollo de la Matriz FODA

Para describir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas utilizamos la matriz del plan de acción FODA, ANEXO 1 mediante los siguientes pasos:

Describir Fortalezas de la organización.

Describir Oportunidades de la organización.

Describir Debilidades de la organización.

Describir Amenazas de la organización.

Analizamos las oportunidades con las fortalezas y debilidades creando su plan de acción correspondiente.

Analizamos las amenazas con las fortalezas y debilidades creando su plan de acción correspondiente.

Acciones por tomar con los resultados FODA

Las debilidades encontradas con el afán de atenuarlas, se las tomaran como metas, convirtiéndose en parte de los objetivos de calidad.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS GG-P4-001	Código: GG- P4- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

Sobre las amenazas detectadas se realizará una evaluación de riesgos y se tomará medidas oportunas sobre estas.

Identificación de partes interesadas

Se identifican los involucrados: clientes, proveedores, empleados, entre otros con sus necesidades, expectativas y obligaciones.

Realizar la matriz de partes interesadas Anexo 2, relacionando los aspectos identificados

Se toma medidas de mejora en las falencias encontradas.

6.- ANEXOS

ANEXO 1 Matriz del plan de acción FODA - GG- PFD- 001

ANEXO 2 Matriz de partes interesadas - GG- PID- 001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN FODA GG- PFD- 001	Código: GG- PFD- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

COD: GG-PFD-001



	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Agradable ambiente de trabajo Igualdad entre los trabajadores Personal con experiencia Bajo costo de mano de obra Fidelidad por parte de los clientes Producto de gran aceptación en el mercado Personal comprometido</p>	<p>Poca capacitación del personal Capacidad de producción muy limitada Capacidad de almacenamiento muy limitada Gran cantidad de material para reproceso Único establecimiento de la empresa Desconocimiento del sistema de gestión de calidad por parte del personal</p>
OPORTUNIDADES	Plan de Acción del Cuadrante I	Plan de Acción del Cuadrante II
<p>Expandirse en el mercado Adaptabilidad al cambio Uso de tecnologías para darse a conocer Implementar el sistema de gestión de calidad Personal cualificada</p>	<p>La fidelidad por parte de los clientes y la gran aceptación del producto nos da la seguridad de poder expandirnos en el mercado con nuevas sucursales, contando con personal con experiencia y de bajo costo en cuanto a la mano de obra este puede ser capacitado obteniendo personal cualificado para el beneficio propio de la empresa y de crecimiento personal del trabajador. Debido a que el ambiente de trabajo es agradable y el personal está comprometido teniendo iguales condiciones dentro de su desarrollo será más fácil la implementación y la adaptación al sistema de gestión de calidad</p>	<p>Al expandirnos en el mercado no seríamos ya solo un solo establecimiento, sino que con las nuevas sucursales llegaremos al cliente más fácilmente y necesitaremos personal mayormente cualificado y mayor producto de calidad por lo que se deberá capacitar al personal y adicionar maquinaria y tecnología de punta, además no solo se capacitará al personal en la parte operativa, sino que, al ser un personal flexible, también se lo instruirá en el Sistema de gestión de calidad para su adaptabilidad.</p>
AMENAZAS	Plan de Acción del Cuadrante III	Plan de Acción del Cuadrante IV
<p>Bajo crecimiento en el mercado Exceso de impuestos para la operación Competencia innovadora Costos excedentemente bajos de la competencia desleal. Libre ingreso de producto exportado</p>	<p>Al contar con la fidelidad del cliente tenemos una gran ventaja en que podremos crecer en el mercado, además que al tener mano de obra de bajo costo podemos usar estos recursos para contratar personal innovador o capacitar al nuestro en este tema, pudiendo mejorar la calidad y presentación de nuestro producto a un costo mucho más bajo o igual al de la competencia. Posesionándonos así del mercado y logrando que nuestra cartera de clientes opte por lo nuestro y no por el producto ingresado desde el exterior</p>	<p>Para evitar que nuestro poco crecimiento, los impuestos y la competencia nos agreda significativamente optaremos por capacitar a nuestro personal tanto en el área operativa como el sistema de gestión de calidad, mejorando e incrementando nuestro producto y la capacidad y calidad de nuestros trabajadores, obtenido reconocimiento organizacional no solo a nivel Cantonal sino también a nivel Nacional y en un futuro a Nivel Internacional.</p>

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 2
MATRIZ DE PARTES
INTERESADAS
GG- PID- 001**

Código: GG- PID- 001

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 01 de 01

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS					VERSIÓN: 01
PROCESO: Gestión de calidad					CÓD.: GG-PID-001
OBJETIVO: Definir las actividades y/o Subprocesos de Gestión de Calidad con el fin de identificar su interacción con otros procesos y partes interesadas					
PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	ACCIÓN / ACTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO	ÁREA RESPONSABLE	REGISTRO O EVIDENCIA
Clientes	Productos de calidad y costos accesibles	Compras de gran volumen y garantizadas	Estandarización de precios y volumen de productos a expedir.	Subproceso Administrativo	Orden de pedido
Proveedores	Alianza estratégica	Apoyo en la calidad de producción y servicio	Estandarización de precios y volumen de materia prima e insumos a adquirir.	Subproceso Administrativo	Orden de pedido
Empleados	Seguridad laboral Desarrollo personal y profesional	Mejor desempeño laboral y personal de calidad	Contratos extendidos Capacitaciones permanentes	Subproceso operativo	Archivo de cada empleado
Directivos y gerentes	Productividad. Rentabilidad Crecimiento de la organización	Empresa con reconocimiento organizacional	Mantener estándares de calidad Mantener personal capacitado	Subproceso Administrativo	Documentación de procesos y procedimientos
Propietarios	Balace económico Nivel de desempeño	Generación de nuevas plantas y por ende nuevas plazas de trabajo	Reducción de gastos innecesarios. Personal mejor capacitado y mayormente remunerado	Subproceso Administrativo	Expedientes, informes, cuadro de control.
Comunidad	Respeto al medio ambiente y la salud Plazas de empleo	Ambiente apto para ser habitado y de gran crecimiento comercial	Sociabilizaciones	Ente controlador	Asistencia, registro fotográfico y encuestas de satisfacción.
Contratistas	Estabilidad Laboral Seguridad laboral	Prestadores de servicio garantizados	Extensión de contratos y fidelidad en las próximas contrataciones	Prestador de servicios	Recibos de pago Documentos de servicios recibidos a la fecha
Organismos legales y reglamentos	Seguridad de los trabajadores. Requisitos reglamentarios Emisiones medio ambientales Protección de las especies	Empresa legalmente conformada en todos sus aspectos	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de Gestión. Actualizaciones y seguimiento de las normas vigentes	Ente controlador y regulador	Archivos de cada subproceso
Equipos de emergencia	Instalaciones adecuadas. Plan de emergencia. Personal capacitado ante emergencias	Seguridad laboral y de demás partes interesadas	Evaluaciones periódicas del estado de instalaciones. Simulacros de prevención de riesgos	Organismos de emergencia	Asistencia y registros de capacitaciones

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO LIDERAZGO GG-P4-002	Código: GG- P4- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 03

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO LIDERAZGO

GG - P4-002

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Generación y control
 - 5.3. Sistemática operativa.
- 6.- REGISTROS
- 7.- REFERENCIAS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO LIDERAZGO GG-P4-002	Código: GG- P4- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 03

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir como lleva a cabo la empresa Megaenvases Cía. Ltda., el liderazgo y la participación de los trabajadores que es de suma importancia para una adecuada seguridad y salud en el trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los departamentos que se generan en la aplicación del Sistema de Gestión de calidad, principalmente a la alta dirección.

3. DEFINICIONES

Liderazgo: actitud que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Participación de los trabajadores: es el acto en el cual los empleados de cualquier área se involucran en las actividades para buscar un bien común.

Seguridad y salud en el trabajo: Se refiere a la actividad que busca encontrar condiciones adecuadas y favorables para el trabajador.

4. RESPONSABILIDADES

Dirección: Es responsable y encargado de dirigir y dar las pautas adecuadas a sus predecesores para el correcto avance de la empresa en materia de gestión de calidad.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de la elaboración y emisión del procedimiento a seguir para obtener un buen liderazgo, así como de sus modificaciones.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO LIDERAZGO GG-P4-002	Código: GG- P4- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 03

Responsable del departamento: Es el encargado de emitir y transmitir las instrucciones, técnicas y actitudes de liderazgo hacia su grupo encargado.

Personal de la empresa: Es responsable de adoptar las pautas entregadas por sus superiores. Sera su responsabilidad participar en el desarrollo de la empresa.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades

Los documentos de constancia de acciones de liderazgo pueden ser escritos o almacenados en cualquier soporte de datos. Su identificación puede ser por codificación o indicando su contenido claramente.

5.2 Generación, Control

En todos los procedimientos se relacionan los documentos utilizados y los responsables de archivo y cumplimentación de estos documentos generados.

Sera la gerencia quien por sus acciones emita documentos de liderazgo, el responsable del sistema de Gestión realiza el control de dichos documentos generados mediante el formato Control de documentos de gestión de calidad

6. REGISTROS

Serán archivados por el responsable de gestión durante la duración de vigencia del sistema de gestión. Se consideran registros del presente procedimiento:

No aplica

7. REFERENCIAS

No aplica

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO REVISIÓN DE GESTIÓN GG-P4-003	Código: GG- P4- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
REVISIÓN DE GESTIÓN GG - P4-003**

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1.- Diagrama de flujo
 - 5.2. Generalidades
- 6.- REFERENCIAS
- 7.- ANEXOS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____
	<input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO REVISIÓN DE GESTIÓN GG-P4-003	Código: GG- P4- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología que usa la dirección para analizar, medir y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., a través de una revisión periódica del mismo y así establecer oportunidades de mejora en función de sus resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las funciones y procesos involucrado en la revisión del sistema de gestión de calidad, empezando con la programación, análisis y verificación de los criterios e información para la revisión por parte de la dirección de todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, y finaliza con la elaboración y comunicación del informe.

3. DEFINICIONES

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Falla: Desviación de lo esperado.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado parcial o total de los aspectos ambientales de una organización.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO REVISIÓN DE GESTIÓN GG-P4-003	Código: GG- P4- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

Incidente: Evento relacionado con el trabajo en el que la lesión o enfermedad (a pesar de la severidad) o fatalidad ocurren, o podrían haber ocurrido.

Medio ambiente: Entorno en el cuál una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental o de Seguridad y Salud en el Trabajo de una Organización.

Plan de mejoramiento: Conjunto de acciones tomadas para mejorar una situación y llevarla a un estado superior.

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Presentar información del desempeño del SGC en función de su ámbito, buscar e implantar las acciones correctivas para las deficiencias encontradas.

Responsable del departamento: Colaborar en la presentación de información necesaria para efectuar el análisis de este proceso en función del ámbito de su competencia

Alta dirección: Evaluar el cumplimiento de este procedimiento en función de la información proporcionada por las funciones y procesos. Aprobar este Procedimiento Documentado y su información relacionada. Suscribir el resultado del acta de revisión por la dirección para ejecutar la toma de acciones y decisiones que motiven la mejora del SGC.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO REVISIÓN DE GESTIÓN GG-P4-003	Código: GG- P4- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tabla 14 Procedimiento Revisión de Gestión

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Proyectar revisión de gestión	Programar mínimo una vez al año, una vez culminadas las auditorías internas, la revisión de gestión está dada por la dirección.	Dirección	Plan de acción del SGC
Solicitar información del SGC	Solicitar periódicamente a los encargados de departamento la información vinculada con la gestión de calidad para realizar el informe.	Responsable del sistema de Gestión de calidad	Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.
Revisar información	Revisar que la información para dirección sea clara y consistente, incluir la política y objetivos de calidad como temas a tratar.	Responsable del sistema de Gestión de calidad	Informe para la Revisión por la Dirección.
Presentar informe de seguimiento del SGC	Presentar el informe para la revisión por la dirección y analizar el estado del sistema de gestión de la calidad.	Responsable del sistema de Gestión de calidad	Acta de Revisión por la Dirección
Elaborar plan de acción	Elaborar un plan de acción y en el caso que sea necesario levantar acciones correctivas y preventivas	Responsable del sistema de Gestión de calidad	Plan de acción del SGC.
Dar seguimiento al plan de acción	Dar seguimiento al cumplimiento del Plan de acción a las acciones correctivas y preventivas.	Responsable del sistema de Gestión de calidad	Mejora en la eficacia del SGC, los procesos y el producto en relación con los requisitos del cliente
Evaluar las acciones ejecutadas	Evaluar la eficacia de las acciones realizadas y si es necesario implementar acciones.	Responsable del sistema de Gestión de calidad Dirección	Acciones de Mejora

Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO REVISIÓN DE GESTIÓN GG-P4-003	Código: GG- P4- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

5.1. Diagrama de flujo

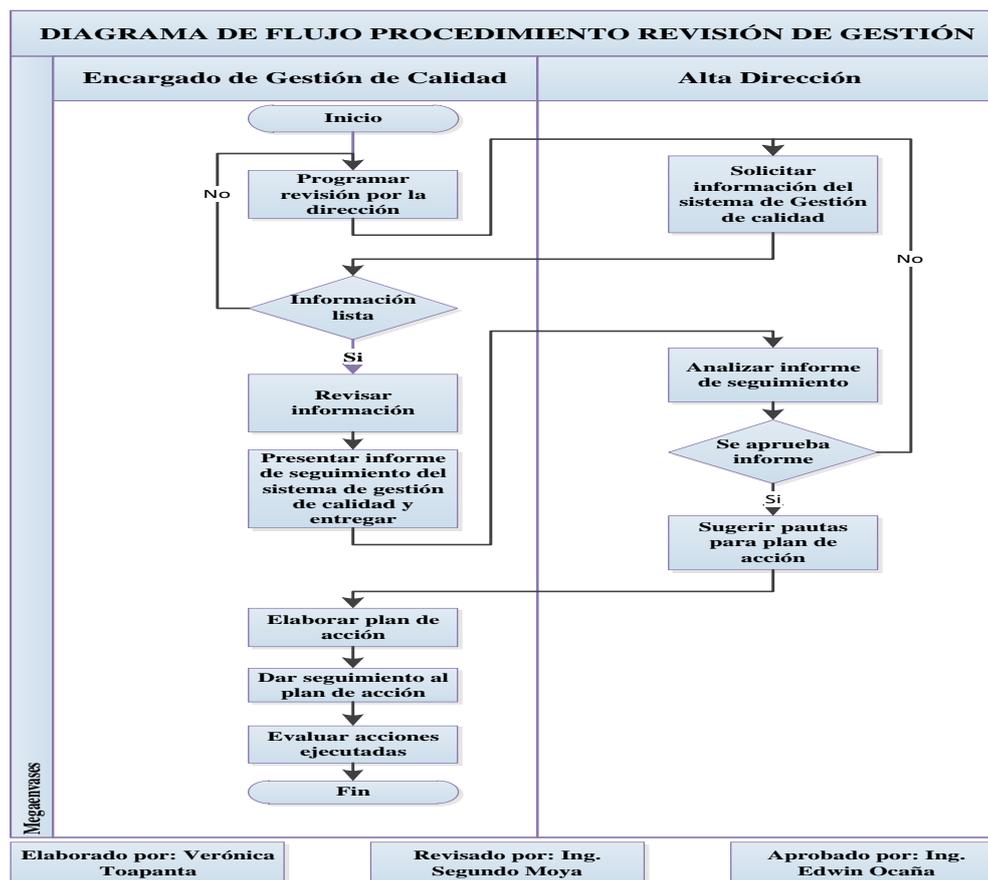


Gráfico 16 Diagrama de Flujo Procedimiento Revisión de Gestión
Elaborado por: Verónica Toapanta

5.2 Generalidades

La información necesaria para la revisión de gestión incluye:

Los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, las recomendaciones para la mejora

Los resultados de la revisión de la gestión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.

6. REFERENCIAS

Procedimiento No conformidad y acción correctiva.

7. ANEXOS

ANEXO 1 Acta de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad
-GG-PRD-004

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GG-PRD-003	Código: GG- PRD- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

FORMATO DE ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL		REVISIÓN:	CÓDIGO:
GG-PRD-003		FECHA:	Página:
No DE ACTA	LUGAR	FECHA	
TEMAS TRATADOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de las auditorías 2. Retroalimentación del cliente- Quejas y Reclamos de los Clientes 3. Desempeño de los procesos y conformidad del Servicio 4. Estado de las acciones correctivas y preventivas 5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección 6. Análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad 7. Recomendaciones para la mejora 8. Planes de Acción, Resultado de la Revisión Gerencial 9. Conclusiones 10. Cierre y Aprobación del Acta de Revisión por la Dirección 			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5-001	Código: GA- P5- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5-001**

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- CAMPO DE APLICACIÓN
- 3.- RESPONSABILIDADES
- 4.- SISTEMA OPERATIVO
- 5.- DOCUMENTACIÓN NECESARIA
- 6.- REGISTROS
- 7.- REFERENCIAS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5-001	Código: GA- P5- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer las herramientas y mecanismos de carácter técnico y operativo que permita a la unidad de administración de recursos, planificar los recursos necesarios para el seguimiento de los procesos de producción de envases pet, Mantenimiento de la infraestructura de la organización y tiempo.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., a los procedimientos vinculados con la Programación y Control Presupuestal, Dirección de Recursos Financieros, dirección de recursos humanos, producción, mantenimiento de infraestructura y tiempo.

Este procedimiento inicia en la generación del diagnóstico de la administración de los recursos hasta la elaboración del informe de la gestión empresarial.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

Dar a conocer los lineamientos a los que habrán de sujetarse los documentos para la administración de Recursos.

Economista

Programación de pagos ante recursos financieros y entrega de presupuesto para la Contratistas y Proveedores Recepción de cheques para pago de nómina.

Encargado de departamento

Supervisar la captación, revisión y entrega de la documentación que soporta los recursos efectuados por el Departamento de Administración. Integrar documentación para la gestión de recursos financieros.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5-001	Código: GA- P5- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4. SISTEMA OPERATIVO

La administración de recursos se encuentra en búsqueda de la correcta gestión, utilización y desarrollo de los recursos existentes en la empresa:

Es el Economista el encargado de administrar los recursos financieros es decir todos los recursos de tipo monetario que son fundamentales para el desarrollo de la empresa Megaenvases Cía., Ltda., en cuestión. Ya sean estos el dinero en efectivo y las acciones; o ajenos, como los bonos, los créditos que otorgan los bancos o las diversas modalidades de préstamos.

Es el encargado de departamento el responsable de manejar los recursos materiales, siendo estos todos los bienes, de tipo tangible, que posee la empresa para llevar a cabo la producción. Como las instalaciones: oficinas, fábricas, herramienta y las materias primas, y el producto ya elaborado.

El personal operativo será el encargado de administrar los recursos Técnicos, es decir el diseño del producto, los sistemas de producción y los mecanismos de ventas.

Sera el Gerente o director el encargado de administrar los recursos Humanos tomando en cuenta las habilidades, las ideas, los conocimientos, las necesidades, los sentimientos, la experiencia, entre otras cualidades humanas para escoger, contratar, formar y retener a los empleados de la organización.

5. DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Formación

Informe de Perfiles, Funciones y responsabilidades

Plan de mantenimiento

Notas de pedido

Informe Financiero

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS GA – P5-001	Código: GA- P5- 001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

6. REGISTROS

Se consideran registros de Administración de recursos:

Informe de Perfiles, Funciones y responsabilidades

Plan de mantenimiento

Informe Financiero

Informe de producción

La alta gerencia se encargará de archivar los registros por un periodo no inferior a tres años. En el caso de registros informáticos se realizan copias de seguridad.

7. REFERENCIAS

Procedimiento Contexto de la Organización

Procedimiento Mantenimiento

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 10

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

GA – P5-002

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- RESPONSABILIDADES

4.- DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Descripción de actividades

5.2. Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____ <input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 10

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto planificar, valorar, controlar las herramientas para la identificación de los riesgos y las medidas a tomar frente a estos para lograr de forma eficiente los objetivos y metas del SGC de la organización.

También es objeto del procedimiento fortalecer el diseño e implementación de estrategias que permitan el tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades dentro del SGC de la organización.

2.- ALCANCE

Este procedimiento abarca a todo el personal de la empresa Megaenvases Cía., Ltda., y aplica a la identificación, análisis y evaluación de riesgos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

3.- RESPONSABILIDADES

Encargado de Gestión de Calidad

Planificar y verificar el cumplimiento de los procesos, de acuerdo a la identificación de riesgos y oportunidades de mejora. Elaborar el informe de desviaciones de las actividades desarrolladas en la empresa y aspectos que pueden ser perjudiciales.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 10

Encargado de Departamento

Asegurar la implementación, seguimiento, actualización y evaluación de los controles establecidos en este procedimiento para la identificación de riesgos.

Verificar, identificar y evaluar los riesgos teniendo en cuenta los cambios en la elaboración del producto, disminuyendo la posibilidad de falta de calidad del producto generándolo en no conforme.

Personal operativo

Participar en la identificación y evaluación inicial de los riesgos de las actividades, para la elaboración de envases pet.

Reportar los riesgos que se deriven de los procesos o actividades.

4.- DEFINICIONES

Análisis de riesgo: proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

Consecuencia: Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales.

Actividad: Acción básica necesaria dentro de un proceso.

Control: Medida que modifica al riesgo.

Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

Factor de riesgo: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Valoración del riesgo: Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 10

5.- DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1.- Descripción de actividades

Descripción de las actividades a desarrolladas en la empresa Megaenvases Cía., Ltda. Para abordar los riesgos y oportunidades y con ello el logro de los objetivos propuestos desde la dirección estratégica.

Tabla 15 Actividades del Procedimiento para abordar cuestiones riesgos y oportunidades
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Actividades	Responsable	Registro o documento
1 Determinar el contexto Para cada uno de los procesos del SGC se identifican las condiciones internas y del entorno y sus causas, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de su objetivo o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad o producto.	Responsable de departamento. Alta Dirección	de Mapa de riesgos por Procesos
2 Identificar el riesgo Identificar los riesgos revisando el proceso, su objetivo y los eventos que pueden afectar su cumplimiento. Las causas identificadas en el contexto sirven de base para la identificación de los riesgos de los procesos de calidad. La identificación de los riesgos en el SGC de calidad se puede soportar en: análisis FODA. El riesgo debe Identificar el contexto estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones.	Responsable de departamento. Encargado de Gestión calidad	de Mapa de riesgos por Procesos

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

3	<p>Clasificar el riesgo</p> <p>Se clasifica el riesgo de acuerdo al proceso: Riesgo Estratégico, riesgos operativos o de apoyo.</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos
4	<p>Analizar y evaluar el riesgo identificado Los riesgos identificados se analizan teniendo en cuenta dos aspectos: probabilidad e impacto</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos
5	<p>Identificar y valorar los controles</p> <p>Se deberán identificar los controles teniendo en cuenta que pueden ser: controles preventivos o correctivos.</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos
6	<p>Valorar los riesgos identificados</p> <p>La valoración de los riesgos es producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos
7	<p>Tratar el los riesgo</p> <p>Se trata el riesgo de acuerdo con las opciones. Se definen del plan de manejo del riesgo como una acción preventiva que incluye las acciones a implementar, los responsables, el cronograma de implementación, los indicadores. Una vez identificados los riesgos de calidad, cada proceso debe establecer los controles teniendo en cuenta: Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos
8	<p>Aprobar el mapa de riesgos Los mapas de riesgos por procesos deberá ser aprobado de acuerdo con lo establecido en el</p>	Responsable de departamento.	de	Mapa de riesgos por Procesos

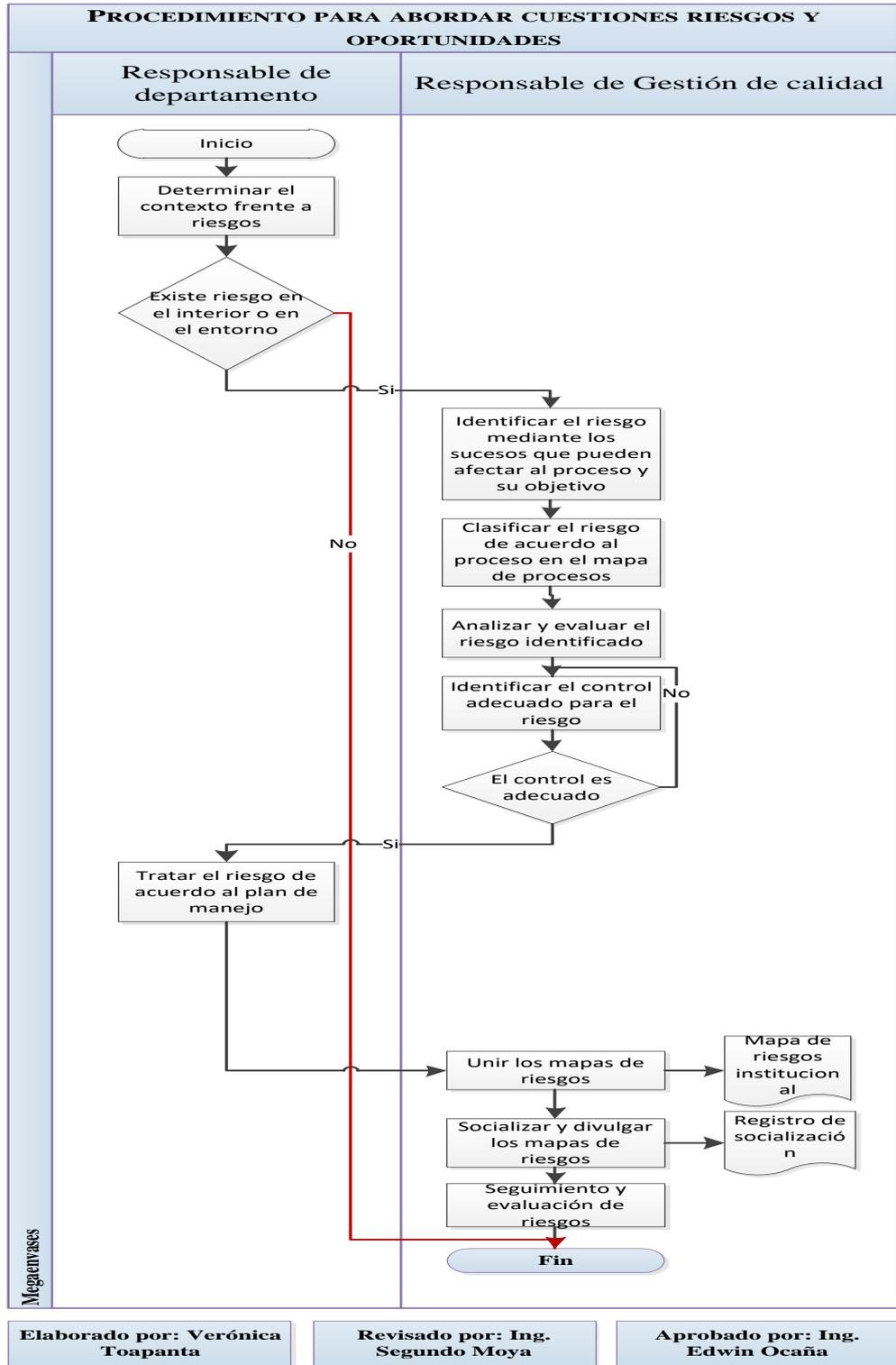
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

procedimiento Control de Documentos.			
9	Consolidar los mapas de riesgos El mapa de riesgos se alimenta de los riesgos identificados en los procesos del SGC, teniendo en cuenta que solamente se trasladan al institucional aquellos riesgos que dentro del SGC permanecieron en las zonas más altas de riesgo y que afectan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.	Responsable de Gestión de Calidad	Mapa de riesgos institucional
10	Socializar y divulgar los mapas de riesgos identificados Los mapas de riesgos deben ser socializados con los involucrados que intervienen en un proceso de SGC a fin de que contribuyan al cumplimiento de los controles o al fortalecimiento de la gestión de riesgos.	Responsable de Gestión de calidad	Registro de socialización
11	Seguimiento, asesoría y evaluación de los riesgos. Se realizará seguimiento y evaluación a la efectividad de los controles existentes y la implementación de las acciones propuestas. La valoración del riesgo con base en la implementación de nuevos controles con la pertinencia y conveniencia de los riesgos identificados y los responsables.	Encargado de departamento Responsable de Gestión de calidad	Mapa de riesgos institucional

Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 07 de 10

5.2.- Diagrama de flujo



Elaborado por: Verónica Toapanta

Gráfico 17 Diagrama de Flujo Procedimiento para abordar cuestiones riesgos y oportunidades

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 08 de 10

5.3. Generalidades

La Empresa Megaenvases Cía., Ltda., deberá planificar, integrar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y hacer control y eficacia de las mismas.

Las acciones a tomar deben ser proporcionales al impacto potencial en la no conformidad de los productos.

La Empresa Megaenvases Cía., Ltda., cuando considere que la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, los cambios se deberán llevar a cabo de manera planificada y considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales con el fin de:

Asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos.

Aumentar los efectos deseables.

Prevenir o reducir efectos no deseados.

Lograr la mejora.

Medidas a tomar frente a riesgos

Los operadores deben estar constantemente informado sobre la identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles relacionados directamente con las funciones que desempeña.

Cualquier cambio en la identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles debe ser informado y divulgado a las personas directamente afectadas.

Se debe brindar capacitación al personal sobre la metodología para identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles de la comercializadora...

Las verificaciones del proceso por parte del área de calidad deben ser conjuntas entre trabajadores la cual será una herramienta clave para incentivar la participación del personal en la identificación de los riesgos y principalmente en la determinación de controles para los riesgos.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 09 de 10

Tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades.

El tratamiento del riesgo es un proceso cíclico que incluye la selección de una o varias opciones para modificar los riesgos siendo este un tratamiento de forma continua. Lo cual implica:

Valoración del tratamiento del riesgo

Toma de decisión sobre sus niveles de riesgo, si son aceptables o no.

Si no son aceptables, generar un nuevo tratamiento para dicho riesgo

Valoración de la eficacia de dicho tratamiento

Se puede implementar varios tratamientos para eliminar o modificar las causas de un riesgo. Algunas opciones para dicho tratamiento son:

Modificar o eliminar actividades que con lleven a la eliminación del riesgo

Retirar la fuente de riesgo

Cambiar la probabilidad de ocurrencia

Cambiar las consecuencias

La EMPRESA Megaenvases Cía., Ltda. Puede desarrollar el mapa de riesgo institucional de la empresa teniendo en cuenta el método de calificación de la tabla 16.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR CUESTIONES RIESGOS Y OPORTUNIDADES GA – P5-002	Código: GA- P5- 002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 10 de 10

Tabla 16 Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos

	← IMPACTO				
PROBABILIDAD	Insignificante 1	Menor 2	Moderado- 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Raro - 1	B	B	M	A	A
Improbable - 2	B	B	M	A	E
Posible - 3	B	M	A	E	E
Probable - 4	M	A	A	E	E
Casi seguro - 5	A	A	E	E	E
Interpretación					
B		Zona de Riesgo baja		Asumir el riesgo	
M		Zona de Riesgo Moderada		Asumir el riesgo y reducirlo	
A		Zona de Riesgo Alta		Asumir el riesgo, evitar, compartir o transferir	
E		Zona de Riesgo Extrema		Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	

Fuente: Recuperado del Repositorio de la Cámara de Representantes del Congreso de la Republica Colombiana (2014)

6.- REGISTROS

Matriz de identificación valoración y control de los riesgos

7.- REFERENCIAS

Procedimiento Control de salidas no conformes

Contexto de la organización, 4.1: Control de cambios

8.- ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de riesgos institucional por proceso GA – PMD-002

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 1 MATRIZ DE
RIESGOS
INSTITUCIONALES POR
PROCESO
GA – PMD-002**

Código: GA- PMD- 002
 Revisión: 01
 Versión: 1
 Fecha: 01/02/2018
 Página: 01 de 01

RIESGOS INSTITUCIONAL MEGAENVASES GA PMD 002				ELABORADO POR:				APROBADO POR:				FECHA
PROCESO X												
OBJETIVO:												
Nro.	RIESGO	Riesgo u Oportunidad Relacionada	Parte Interesada	Tipo de Proceso	Causas	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Actividad de Control	Responsable	Cronograma	Indicador
1												
2												
PROCESO Y												
OBJETIVO:												
Nro.	RIESGO	Riesgo u Oportunidad Relacionada	Parte Interesada	Tipo de Proceso	Causas	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Actividad de Control	Responsable	Cronograma	Indicador
1												
2												
PROCESO Z												
OBJETIVO:												
Nro.	RIESGO	Riesgo u Oportunidad Relacionada	Parte Interesada	Tipo de Proceso	Causas	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Actividad de Control	Responsable	Cronograma	Indicador
1												
2												

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 09

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE INFORMACIÓN
DOCUMENTADA GA - P5-003**

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Diagrama de Procesos

5.2. Manual de calidad

5.3. Manual de Procedimientos

5.4. Instrucciones Técnicas.

5.5. Documentación Externa

5.6. Control de Formatos

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____
	<input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 09

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir como lleva a cabo la empresa Megaenvases Cía. Ltda., el control de la información que se produce en sus instalaciones, así como su emisión, aprobación, distribución y modificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento se refiere a las operaciones de emisión aprobación, distribución y modificación del manual de Procedimientos y de otros documentos de origen interno y externo que requieran ser controlados.

3. DEFINICIONES

Manual de Procedimientos: Documento básico que describe los procedimientos realizados dentro de un proceso del Sistema de Gestión Integrada.

Procedimientos Generales: Documentos en los que se describen los distintos procesos de la empresa referentes a la calidad. Recogen la sistemática de control de los registros específicos implantados para la correcta gestión de calidad.

Instrucciones técnicas: Documentos en los que se describe de forma ordenada y concisa, la manera de realizar una operación o conjunto de operaciones necesarias para desarrollar un procedimiento.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 09

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de la elaboración y emisión del Manual de Procedimientos, Instrucciones técnicas relacionadas con todas las áreas, así como de sus modificaciones.

Dirección: Es responsable de la revisión y aprobación del Manual de Procedimientos y sus modificaciones.

Responsable del departamento: Es el encargado de emitir las instrucciones y técnicas.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Diagrama del Proceso

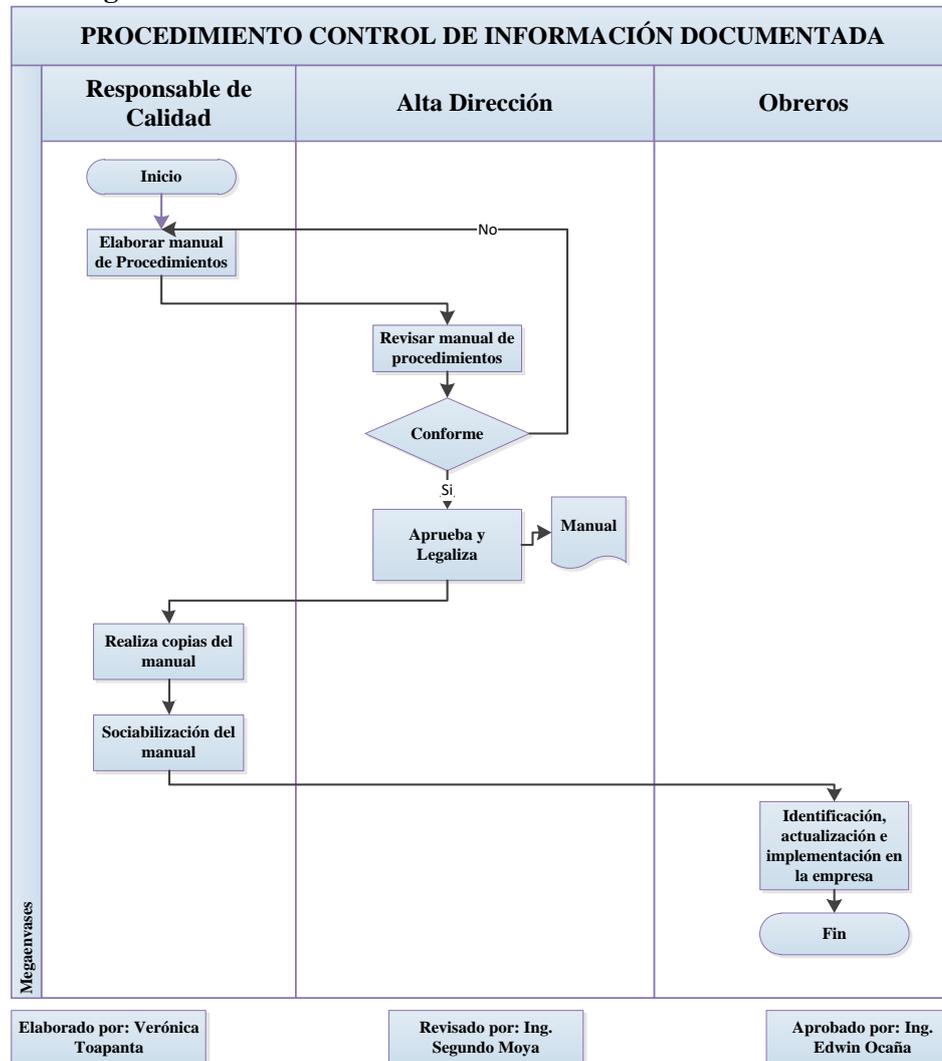


Gráfico 18 Diagrama del Proceso Control de Información documentada
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 09

5.2. Manual de Calidad

Emisión

Al elaborar el manual de calidad este deberá ser emitido por el responsable de Gestión y revisado y aprobado por la alta dirección con las firmas de las dos partes, los capítulos que contendrá el manual serán aquellos que evidencien los requerimientos de la Norma.

El formato de este manual será:

En la parte superior:

- En cada hoja ira el logotipo de la empresa
- Referencia
- Edición (contiene dos dígitos, la primera edición empieza en 01)
- fecha de edición (día, mes, año)
- Numeradas con n de N en donde n, que es el número de página y N, el número total de paginas

En la parte inferior:

Al final de cada procedimiento irán la fecha, el nombre y firma de quien elabora, revisa y aprueba

Modificación

Cualquier modificación realizada dentro de los capítulos del manual de Calidad será realizada por el responsable de gestión de calidad y revisadas y aprobadas por la alta gerencia.

Motivos para modificar el manual de Calidad.

Cambios en la organización de la empresa.

Cambios en las normas en las que se basa el manual de calidad.

Propuestas innovadoras por el personal de la empresa.

Adquisición de nuevas tecnologías que requieran la modificación del manual.

Luego de una auditoria

Etc.

Control de las modificaciones

Las modificaciones realizadas en el manual de calidad serán controladas por el responsable de Gestión de Calidad y registradas Control de cambios.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 09

Distribución

En la portada del manual de calidad que contiene los procedimientos constara el siguiente sello:

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____ <input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Al distribuir las copias del manual de Calidad se hará constar en el espacio “Asignada a” la identificación o la función de la persona, departamento o empresa a la cual se hace entrega del documento. A sí mismo el responsable de Gestión se encargara de controlar esta distribución por medio de la Hoja de control de Distribución de Documentación, en la cual se incluirán todos los receptores de las copias del manual de Calidad.

Una vez que el manual de calidad quede fuera de vigencia, será el responsable de gestión el encargado de recuperar todas las copias distribuidas y destruirlas en su totalidad, con excepción de una copia la cual servirá como constancia para futuras visualizaciones requeridas, en esta última copia se sobrescribirá ANULADO y se archivara en una carpeta destinada para tal fin.

5.3. Manual de Procedimientos

5.3.1 Emisión

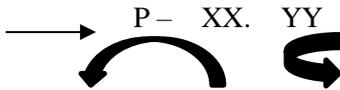
El manual de procedimientos contiene todos los procedimientos que desarrollan en el manual de gestión integrada.

En la parte superior de cada hoja se encuentran:

El logotipo de la Empresa

Títulos de cada procedimiento

Referencia: Formada por



Apartado de la norma con la que se relaciona el procedimiento
Numero de la orden

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 09

Revisión: 2 dígitos; empezando en la primera edición con 01

Fecha de edición: Día, mes, año.

Página: numeradas de acuerdo con el número de páginas por cada procedimiento.

En la segunda hoja se hace constancia de:

Se realiza un cuadro que consta de las ediciones que se han llevado a cabo en el procedimiento, en este se relacionan: el número de edición, fecha de la misma y la causa de la edición realizada.

Todo procedimiento desarrollado consta de los siguientes apartados:

- Objeto: Se refiere al objetivo por el cual se crea el manual.
- Alcance: Se describen las áreas o actuaciones obligadas por su aplicación.
- Definiciones: Significado de los términos que son relevantes o de difícil comprensión.
- Responsabilidades: Se especifican de forma concisa las que se asignan en el procedimiento.
- Descripción del proceso: Pasos y acciones que se realizan para lograr el objetivo del procedimiento. Debe ser clara y exacta sin redundancias.
- Registro de Gestión Integrada: Registro de acciones tomas una vez iniciado el procedimiento.
- Referencias: Documentos a los que se hace referencia en el procedimiento.

Mediante un listado de documentos hábiles, el responsable de Gestión integrada recoge información de los procedimientos vigentes y la fecha de edición de cada uno. Así mismo, en la Hoja de control de distribución de documentos, la cual contiene los procedimientos, número y fecha de edición y las personas o departamentos que poseen una copia controlada de estos.

Los procedimientos son realizados y expuestos por el responsable de Gestión revisado y aprobado por la alta dirección. Se hará constancia de las firmas de los dos involucrados en la parte inferior de cada procedimiento y junto a las dos firmas constará la fecha en la que se habilita dicho procedimiento.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 07 de 09

5.3.2 Modificaciones

Las modificaciones en los procedimientos son realizadas por el responsable de Gestión de Calidad y revisadas y aprobadas por la alta dirección. Las modificaciones pueden darse por los siguientes casos:

Información del responsable del desarrollo del proceso que se describe en el procedimiento.

Cambio de las normas a las que hace referencia el procedimiento o en la tecnología en la cual está basado.

Una vez realizado el análisis del informe de una auditoria y no conformidades detectadas.

5.3.3. Control de las modificaciones

El responsable de Gestión Integrada se encarga del control de las modificaciones realizadas en los Procedimientos y las registrara en la Hoja de control de Distribución de documentación y en el listado de documentos hábiles. Las modificaciones son registradas en el cuadro que consta de las ediciones que se han llevado a cabo en el procedimiento

5.3.4 Distribución

La primera hoja de las copias entregadas de cada procedimiento tiene el siguiente sello:

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____
	<input type="radio"/> No controlada
Asignada a	_____

Se controlará la distribución de los Procedimientos mediante la Hoja de control de Distribución de documentación.

Al finalizar el periodo de cada procedimiento y al ser recuperados en su totalidad, el responsable de gestión integrada se encargará de destruirlos todos salvo una copia sobre

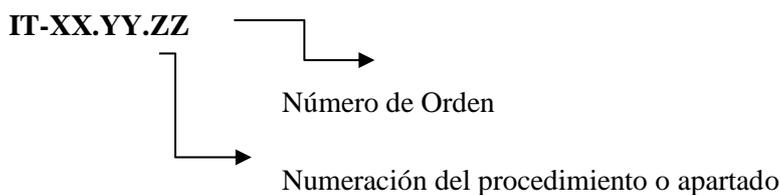
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 08 de 09

la cual quedara impregnada la palabra ANULADO y se guardara en el archivador perteneciente a los mismos documentos.

Instrucciones técnicas

5.4.1 Emisión

Las Instrucciones Técnicas son emitidas por el responsable de cada departamento y aprobadas por la alta dirección. Las instrucciones tienen la siguiente referencia:



de la norma con el que se relaciona.

Las Instrucciones técnicas son referenciadas en el procedimiento correspondiente, excepto cuando se trata de un procedimiento específicamente o sean realizados luego del mismo.

5.4.2 Modificaciones

Las instrucciones técnicas pueden ser modificadas por las mismas personas que las crearon y se revisaran y aprobaran por la alta dirección. Aplica el apartado 5.3.2 del presente procedimiento.

Sera el responsable de Gestión de calidad quien registre las modificaciones de las Instrucciones Técnicas en las Hojas de control de distribución de documentos y en el Listado de Documentos hábiles.

5.4.3. Distribución

Las instrucciones Técnicas deben estar ubicadas en un lugar visible de cada departamento o distribuido según el departamento al que aplique.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA GA – P5-003	Código: GA- P5- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 09 de 09

5.5 Documentación externa

El responsable de Gestión Integrada debe:

Registrar en el Listado de Documentación externa la legislación, normas especificaciones que afecten al sistema de Gestión.

Controlar, archivar y actualizar la documentación externa.

Si la norma o especificación queda obsoleta, el Responsable de Gestión anotara el termino ANULADA en dicha norma.

CONTROL DE FORMATOS

Todos los formatos utilizados por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., excepto los formatos usados antes de la implantación del sistema de gestión, son controlados mediante el Listado de documentos hábiles y siguen el sistema de codificación como indica el procedimiento Control de Registros GA-P5-004.

6. REGISTROS

Los registros deben ser archivados por el responsable de gestión durante tres años, de ser el caso de registros informáticos se hará una copia de seguridad. Se consideran registros del Sistema de Gestión Integrada:

Hojas de Control de distribución de documentación.

Listado de documentación externa.

Listado de documentos Hábiles.

7. REFERENCIAS

Procedimiento Control de registros.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Hoja de control de distribución de documentación GA-PHD-003

ANEXO 2 Listado de documentación externa GA-PED-003

ANEXO 3 Listado de documentos hábiles GA-PLD-003

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 HOJA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN GA – PHD-003	Código: GA- PHD- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

ANEXO 1 Hoja de control de distribución de documentación

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN										COD:	GA-PHD-003
DOCUMENTO	NÚMERO DE COPIA										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 2 LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA GA – PED-003	Código: GA- PED- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

ANEXO 2 Listado de documentación externa

LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA		
GA – PED-003		
DOCUMENTO	ULTIMA REVISIÓN/EDICIÓN FECHA, RESPONSABLE	LISTA DE DISTRIBUCIÓN/ CÓDIGO

69

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 3 LISTADO DE DOCUMENTOS HÁBILES GA – PLD-003	Código: GA- PLD- 003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

ANEXO 3 Listado de documentos hábiles

LISTADO DE DOCUMENTOS HÁBILES			CÓD.	GA-PLD-003
PROCESO	DOCUMENTO	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA
PROCESO A				
PROCESO B				
PROCESO C				
PROCESO D				

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS GA – P5-004	Código: GA- P5- 004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
CONTROL DE REGISTROS GA-P5-004**

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1 Generalidades
 - 5.2. Diagrama de Procesos
 - 5.3. Generación, control y archivo.
 - 5.4. Codificación
- 6.- REGISTROS
- 7.- REFERENCIAS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Nombre:	
Cargo:	
Rubricas:	

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS GA – P5-004	Código: GA- P5- 004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir el sistema utilizado por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar y mantener al día los registros relativos al Manual de Gestión Integrada.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los registros que se generan en la aplicación del Sistema de Gestión Integrada.

3. DEFINICIONES

Registros: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Un registro puede estar escrito o en cualquier soporte de datos.

Formato: Plantilla que se usara para realizar el registro.

4. RESPONSABILIDADES

Personal de la empresa: Es responsable de elaborar los registros resultantes del desarrollo de las actividades. Sera su responsabilidad archivar y proteger los registros del Sistema de Gestión.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de realizar y archivar el Control de registros del sistema de gestión integrada. Las responsabilidades de realizar y archivar los registros se fijan en los diferentes procedimientos e instrucciones técnicas.

	PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS GA – P5-004	DE	Código: GA- P5- 004
			Revisión: 01
			Versión: 1
			Fecha: 01/02/2018
			Página: 03 de 05

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades

Los registros pueden ser escritos o almacenados en cualquier soporte de datos. Su identificación puede ser por codificación o indicando su contenido claramente.

5.2. Diagrama del Proceso

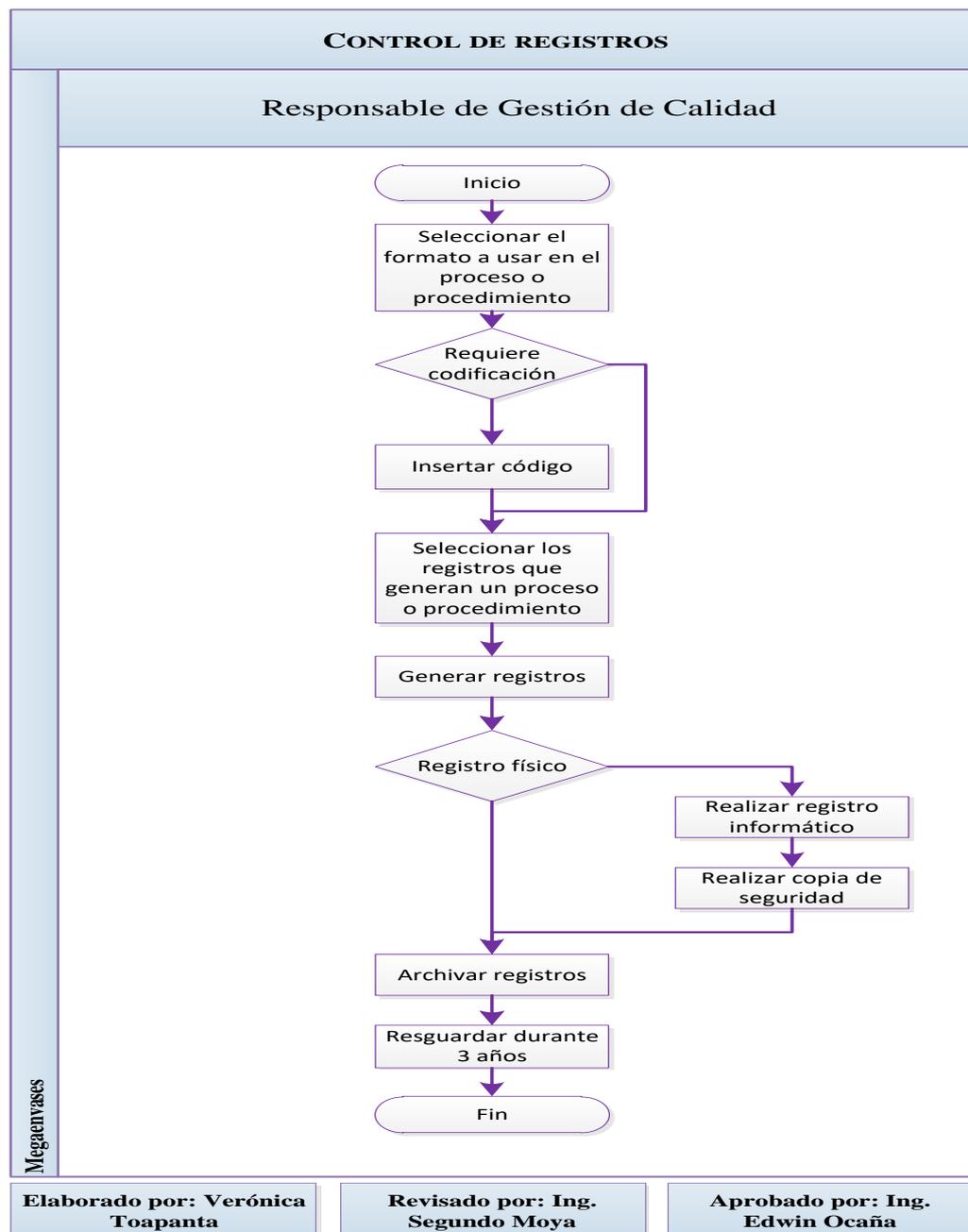


Gráfico 19 Diagrama de flujo Control de Registros
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS GA – P5-004	Código: GA- P5- 004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5.3 Generación, Control y archivo

En todos los procedimientos se relacionan los formatos utilizados y los responsables de archivo y cumplimentación de los registros generados.

El responsable del sistema de Gestión realiza el control de los Registros generados mediante el formato Control de Registros de gestión Integrada donde se incluye:

Código

Título del documento considerado como registro

Procedimiento que le regula

Periodo de retención

Responsable de su archivo

NOTA 01: Para completar el formato “Control de registros del sistema de Gestión”, se debe anexar todos los formatos de cada procedimiento y además los resultados o evidencias producidas de las actividades desarrolladas, como facturas, notas de recibo, pedidos entre otros.

Los registros se conservan en lugares adecuados ya sean carpetas, archivadores o soportes informáticos para que estos no se deterioren ni extravíen, siendo de fácil acceso en caso de necesitarlos. De ser el caso de crear registros informáticos, estos quedaran protegidos por medio de una copia de seguridad con clave de acceso solo para el personal autorizado cuando este sea requerido.

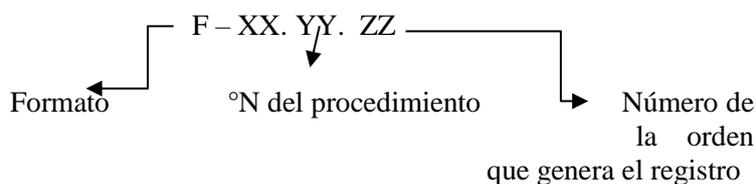
Generalmente y sino queda en constancia lo contrario, los registros son conservados un período mínimo de tres años a partir de su emisión.

Si el cliente necesitase en alguna circunstancia los registros, esto quedará estipulado en el contrato y estará a disposición del mismo.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS GA – P5-004	Código: GA- P5- 004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

5.4 Codificación

El modelo de codificación para formatos en el sistema de gestión se da a continuación:



En el encabezado:

- El logotipo de la Empresa
- El nombre del formato
- La edición del registro realizado.
- Fecha y edición del registro que genera y su número de página.

En el pie de página:

- En caso de estar codificado, en cada formato se recoge el código.
- La edición del formato con la fecha de edición.

Para realizar el control de estos formatos se lo hace bajo los requerimientos descritos en el procedimiento “Control de documentos”.

6. REGISTROS

Serán archivados por el responsable de gestión la duración de vigencia del sistema de gestión. Se consideran registros del presente procedimiento: Control de registros.

7. REFERENCIAS

Procedimiento control de información documentada GA – P5-003

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 06

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO GA - P5-006

AUDITORIAS INTERNAS

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Plan anual de auditorias

5.4. Sistemática operativa.

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

Controlada N° _____

Copia

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 06

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir y establecer el sistema de control llevado a cabo por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para comprobar que todas las etapas llevadas a cabo dentro del proceso de Gestión son adecuadas para el logro de los objetivos establecidos en la Política de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal involucrado en el control de calidad del proceso operativo y en la planificación y ejecución de auditorías internas, empezando desde su planificación hasta la aplicación de medidas correctivas. Las auditorías se realizarán de acuerdo al Plan anual de auditorías de la empresa.

3. DEFINICIONES

Control de Calidad: Estrategia para llevar un cuidado y mejora continua de la calidad del producto o servicio.

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de elaborar el plan anual de auditorías y llevar con periodicidad el control de calidad, además se encargará de buscar e implantar las acciones correctivas para las deficiencias encontradas.

Responsable del departamento: Propone las acciones correctivas para las no conformidades encontradas en su departamento.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 06

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Diagrama de flujo

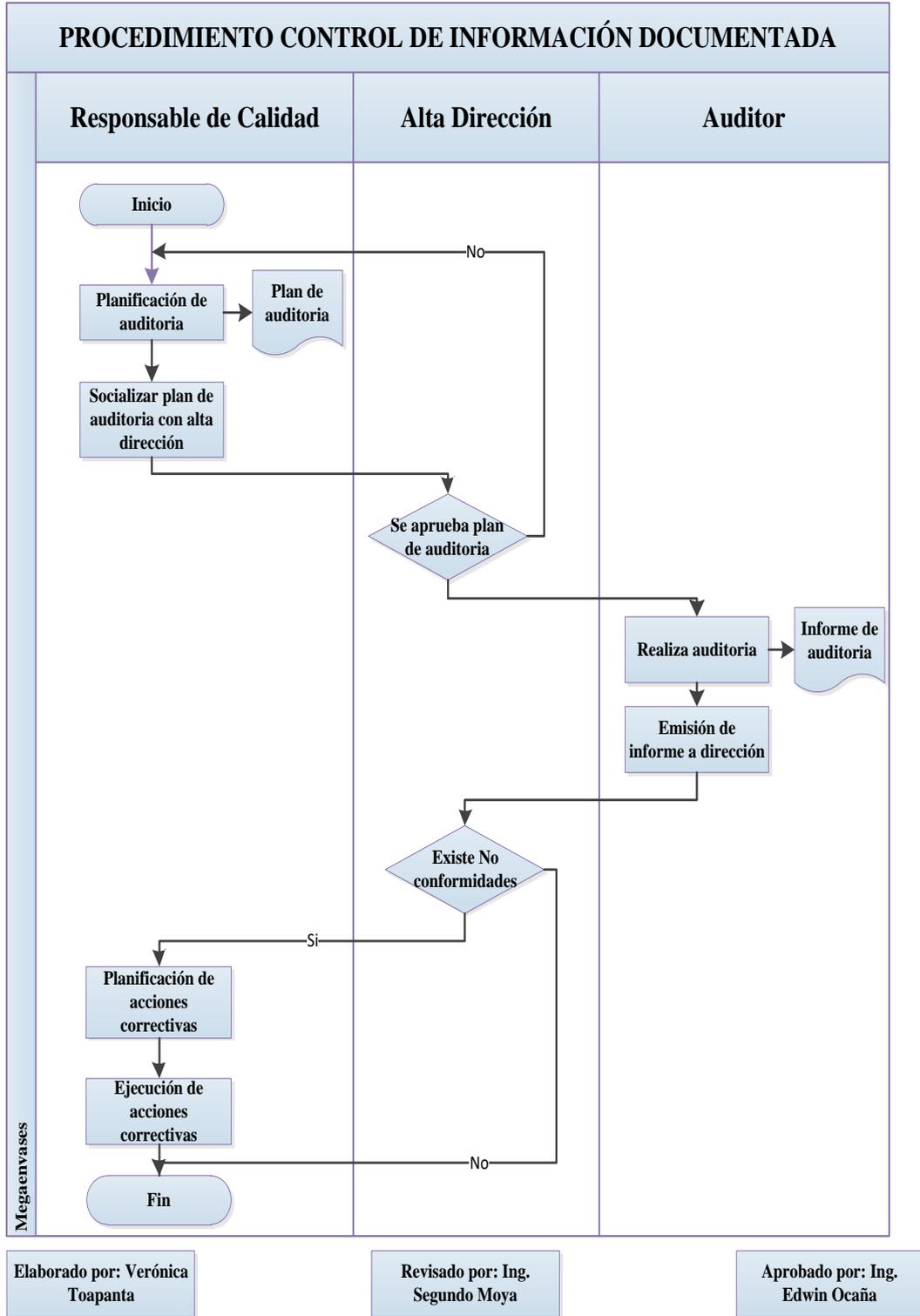


Gráfico 20 Diagrama de flujo Procedimiento Auditoria interna
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 06

5.2 Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., realiza auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad que cubren todas las actividades y áreas de la Empresa relacionadas con la calidad pudiendo estar ser referidas a los procesos y productos.

5.3 Plan anual de auditorias

El sistema de Gestión de calidad será auditado de acuerdo con el “Plan anual de auditorías” el cual es preparado anualmente por el responsable del Sistema de Gestión, aprobado por la alta dirección, ejecutado por el auditor, sus inconformidades corregidas a la cabeza por el responsable de Gestión y el encargado del departamento auditado.

El plan anual de auditorías contiene:

Personas que realizaran la auditoria.

Departamentos o áreas que auditar con sus respectivos responsables.

Amplitud de la auditora.

Cronograma de auditorías.

Firmas del responsable de Calidad y la alta dirección.

5.4 Criterios para planificar las auditorias

Las auditorías internas por lo general son programadas de acuerdo a la importancia del departamento a ser auditado y de sus actividades. Estas auditorías internas se realizarán en cada área como mínimo una cada año.

Para que una persona pueda considerarse auditor debe poseer los siguientes requisitos:

Ser una persona ajena (independiente) del área auditada.

Tener formación general del Sistema de Gestión Integrada, Sistema de gestión de calidad, prevención y medio ambiente conforme la normativa ISO 9001, ISO14001 y el real decreto correspondiente a los servicios de PRL.

Haber realizado un curso de especialización de auditor de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de 360 horas y 50 horas de práctica de auditorías, habiendo participado en una auditoría realizada por un auditor jefe en la realización de cuando menos una auditoria.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 06

El auditor debe conocer la sistemática para realizar las auditorías internas, justificándolo:

Realizado un curso de auditorías internas o,

Habiendo sido auditado por una entidad externa, al menos dos veces o,

Habiendo sido participe o acompañando a un auditor en dos auditorías internas.

Cuando la auditoria la realiza un auditor externo, este acreditara que su formación es como mínimo la que exige para los auditores internos de la Empresa.

5.5 Sistemática Operativa

Luego de la planificación de la auditoria, el auditor anticipara a los responsables de cada área las fechas y horas exactas en que auditara la misma.

Al realizar una auditoria el auditor se presenta al responsable del departamento a ser auditado y le solicita le facilite las evidencias objetivas y los datos necesarios para llevar a cabo dicha auditoria, esto con el fin de:

Propagar y dar a conocer la política del Sistema de Gestión.

La ejecución eficaz y eficiente de procesos y procedimientos y la capacidad de los mismos.

Posesión de los documentos necesarios.

Identificación de oportunidades de mejora

Registro y archivo de documentos

Cumplimentación y archivo de registros de control de calidad.

Uso eficaz de recursos.

El auditor evidencia las desviaciones encontradas de forma clara y objetiva, utilizando el formato “Nota de desviaciones”, en caso de ser una auditoria subcontratada se utilizará su propio formato.

Luego de haber finalizado la auditoria se reunirán el auditor y el responsable del departamento para analizar la cantidad y la gravedad de las desviaciones encontradas. Dándose por culminada la reunión cuando se llegue a un acuerdo, en caso de no llegar a un acuerdo el auditor redactara el informe de auditoría según su criterio y en la nota al margen manifestara las alegaciones del auditado. El auditor entregara a cada responsable de los departamentos una copia tanto del informe de auditorías como de las desviaciones, quedándose en su poder una copia y el original de ambos documentos.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GA – P5-005	Código: GA- P5- 005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 06

El encargado del departamento debe establecer acciones correctivas para combatir los puntos críticos encontrados, que detallara en un informe de Acciones correctivas y preventivas o en las Notas de desviación que se encuentran en el informe de auditoría en el apartado acciones correctivas.

Finalmente, el responsable de gestión de calidad se encargará de analizar y verificar que las acciones a tomar para mejorar las deficiencias son las adecuadas, constatar que se realicen adecuadamente y que sean implantadas en el plazo establecido.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Plan anual de auditorías

El informe de auditorías

Notas de desviación

Partes de acciones correctivas

El plan anual de auditorías y los informes de auditorías serán archivados por el responsable de gestión de calidad por un periodo mínimo de tres años.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Revisión de gestión”. GG-P4-004

Procedimiento “No conformidad y acción correctiva”. GQ-P6-007

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GQ-P6-001	Código: GQ-P6-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

Planificación del sistema de gestión de la calidad GQ - P6-001

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades

5.2.- Diagrama de flujo

5.3. Causa y control de no conformidades

5.4. Sistemática operativa.

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GQ-P6-001	Código: GQ-P6-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es planificar y direccionar el Sistema de Gestión de calidad en función de las políticas, objetivos y metas de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., en búsqueda de a mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los documentos, procesos, productos y servicios que realiza la empresa Megaenvases Cía. Ltda., en cuanto al diseño, planificación, implantación y control del sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

Alta dirección: Conformada por la gerencia o quien esta designe para el cumplimiento de las labores administrativas y los directores de cada uno de los macro procesos

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los Objetivos de Calidad.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido relacionado con calidad, generalmente se basan en la política de la calidad de la organización y se especifica para los nivele y funciones pertinentes de la misma.

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GQ-P6-001	Código: GQ-P6-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba las propuestas de ajuste de la política y objetivos de calidad para la mejora continua.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Busca y propone métodos de mejora en el SGC. Formula, actualiza, socializa e implementa las acciones correctivas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Responsable del departamento: Promueve la aplicación de políticas y objetivo de calidad entre los empleados, así como los métodos de mejora que se implante en ellos y verifica el alcance de los mismos.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., planifica su sistema de Gestión de Calidad iniciando por el análisis y propuesta de los ajustes en la Política y Objetivos del SGC, de acuerdo al direccionamiento estratégico de la Empresa. Para el establecimiento de los objetivos del SGC se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Coherencia de la política del sistema de gestión de calidad.

Cumplimiento de Objetivos de prácticas anteriores.

Recursos técnicos, económicos y humanos.

Aspectos que vayan surgiendo de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

El responsable de gestión de calidad realizara las gestiones necesarias ante la alta dirección para obtener los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos para el adecuado mantenimiento y eficacia del SGC.

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GQ-P6-001	Código: GQ-P6-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5.2. Diagrama de flujo

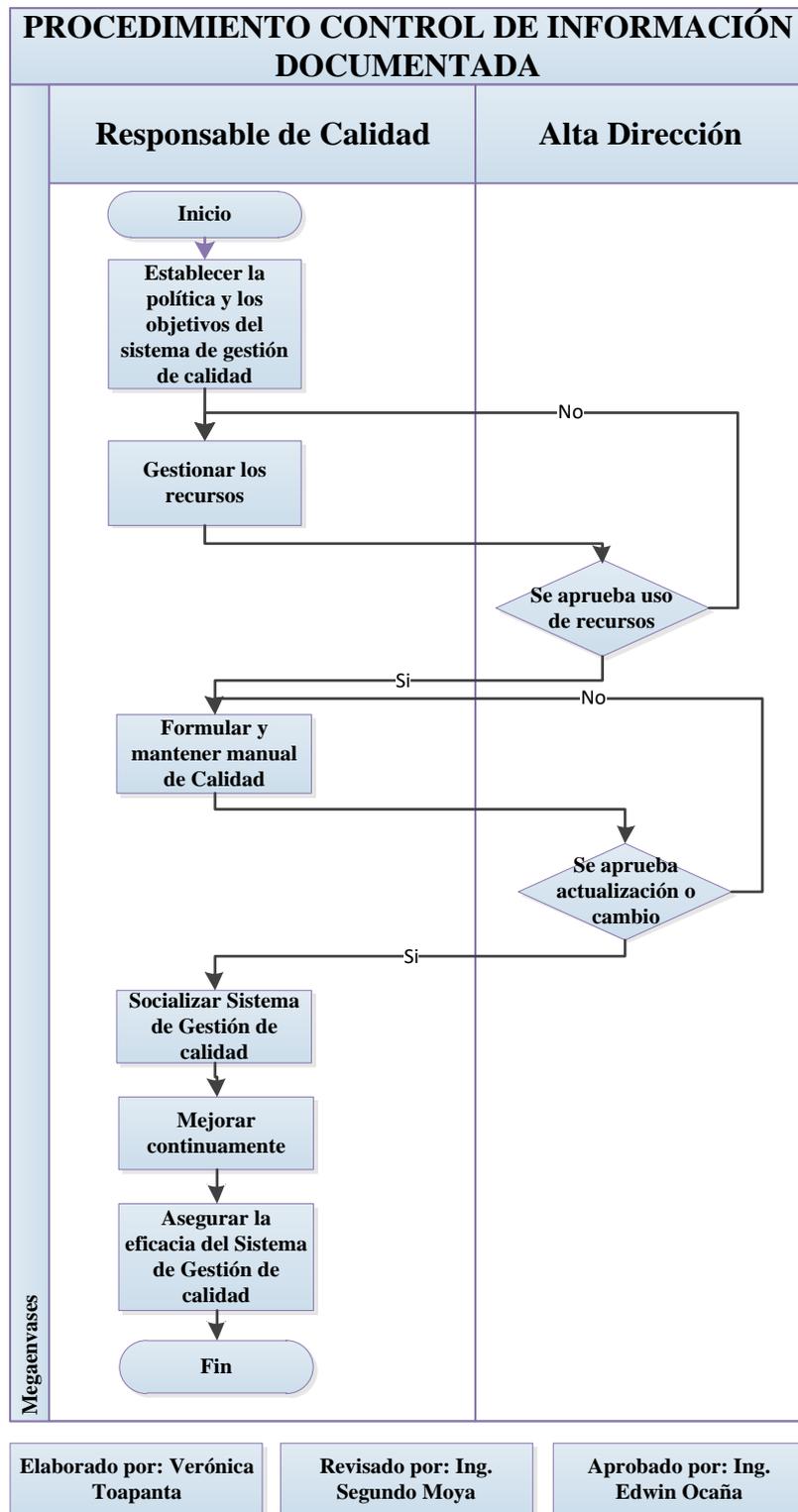


Gráfico 21 Diagrama de flujo Procedimiento Planificación del SGC
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GQ-P6-001	Código: GQ-P6-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

Una vez otorgados los recursos solicitados procederá a formular, actualizar y mantener el manual de SGC de acuerdo con el análisis y los ajustes que se realicen al modelo de Gestión de la empresa, al mapa de procesos y a la estructura documental del SGC.

El manual de Sistema de Gestión de calidad previo a su aprobación por la alta dirección y por medio del encargado de calidad será socializado, sensibilizado y promovido a todos los empleados de la empresa el entendimiento de la Política, Objetivos, Procesos, Procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para su eficaz operación y control.

La alta dirección y el responsable de Calidad promoverán la mejora continua en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la revisión gerencial, auditorías internas, análisis de los indicadores del proceso y solicitudes de mejora realizadas por cualquier empleado de la empresa Megaenvases Cía., Ltda.

El encargado de gestión de calidad define e implementa acciones correctivas y de mejoramiento para presentar las propuestas de revisión a la alta dirección fortaleciendo y manteniendo la integridad del Sistema de Gestión de calidad.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Manual de Procedimientos

7. REFERENCIAS

Procedimiento No conformidad y acción correctiva GQ-P6-007

Procedimiento auditorías internas GA- P5-005

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO GQ-P6-002	Código: GQ-P6-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

Planificación y control operativo GQ - P6-002

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCION DEL PROCESO
- 6.- REGISTROS
- 7.- REFERENCIAS
- 8.- ANEXOS

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO GQ-P6-002	Código: GQ-P6-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es identificar y describir las operaciones y actividades que se ejecutan en la empresa Megaenvases Cía. Ltda., que pueden traer consigo un peligro o riesgo significativo para la salud de los empleados; con el fin de controlar y medir sus posibles consecuencias por medio de estrategias y planes de control operacional mejorando así el bienestar de los las partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades y servicios a responsabilidad de la empresa, así como a las acciones de medición y seguimiento utilizadas por personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., así como los servicios subcontratados o adquiridos del exterior y que se encuentran sometidos al sistema de Gestión de Calidad. Así mismo, las acciones de seguimiento y medición implantadas en la empresa incluyen las de mantenimiento, inspección y calibración de equipos que pudieran utilizarse para control.

3. DEFINICIONES

Control operacional: Método de control aplicado sobre la realización de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal de la empresa, se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones. El contenido del control operacional es específico y está orientado a cada tarea u operación y se dirige al corto plazo y a la acción correctiva inmediata

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO GQ-P6-002	Código: GQ-P6-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el presente procedimiento.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de verificar el cumplimiento del presente documento y de la implementación de los controles identificados. Se encargará de archivar cada control en una carpeta destinada para tal fin.

Personal operativo: Es responsabilidad de todos los colaboradores, que realizan la aplicación de los procedimientos, la comunicación al responsable del sistema de gestión de calidad de cualquier modificación necesaria para cubrir el objeto de la aplicación y el alcance de los controles operacionales.

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1 Desarrollo de Controles Operacionales

Establece la necesidad de desarrollar procedimientos o programas específicos para el control de la actividad o proceso; siempre que en la Matriz de Riesgos se identifique un proceso o actividad que represente un peligro a las personas o instalaciones y, cuando los Responsables de Seguridad y Salud en el Trabajo lo consideren necesario a la vista de la información recabada en el proceso de identificación y evaluación.

Así mismo, se desarrollarán procedimientos o programas específicos de control siempre que el personal de la Empresa Megaenvases Cía. Ltda., detecte la necesidad de los mismos en las labores que desempeña.

5.2 Metodología

Se deben considerar en los procedimientos específicos; los Riesgos más representativos de la Matriz de Identificación de riesgos y determinación de controles, Inspecciones, Accidentalidad, Requisitos legales, entre otros.

5.3 Implementación de controles operacionales

Se implementan los controles definidos, para prevenir o minimizar las consecuencias de los peligros o riesgos a las personas o instalaciones. Se han identificado algunos controles necesarios derivados de la identificación de Riesgos, los cuales están consignados en la Matriz de seguimiento a controles operacionales.

	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERATIVO GQ-P6-002	Código: GQ-P6-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

5.4 Verificación de implementación de controles operacionales

Se verifica y da seguimiento a la implementación de controles operacionales definidos para prevenir o minimizar los daños a la salud de las personas o daños materiales que se generen como consecuencia de los riesgos;

Mediante la Matriz de Seguimiento a los Controles Operacionales En caso de no cumplir los controles operacionales se levanta acción correctiva.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Matriz de Identificación de riesgos

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Planificación del sistema de gestión de la calidad”. GQ-P6-001

Procedimiento “Planificación de la gestión de riesgos”. GA-P5-002

8. ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Seguimiento a los Controles Operacionales GQ-PMD-002

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LOS CONTROLES OPERACIONALES GQ-PMD-002	Código: GQ-PMD-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

	EMPRESA MEGAENVASES CÍA LTDA								Código: MAT/C-OP-01
	Matriz de Seguimiento a los Controles Operacionales								Revisión: 0
									Página X de X
No.	Descripción del Control Operacional	Fecha emision	Responsable	Acción(es) a tomar	Fecha propuesta de aplicación	Seguimiento Aplicado en: Auditorías, Inspección preventiva	Fecha de seguimiento	Fecha Cierre	Observaciones

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PRESERVACIÓN GQ-P6-003	Código: GQ-P6-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

PRESERVACIÓN GQ - P6-003

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESCRIPCION DEL PROCESO
- 5.1.- Diagrama de flujo
- 5.2. Generalidades
- 6.- REGISTROS
- 7.- REFERENCIAS
- 8. ANEXOS

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PRESERVACIÓN GQ-P6-003	Código: GQ-P6-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para la identificación, almacenamiento, manipulación, embalaje, transporte y protección de los productos que elabora la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos operativos de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., que en su prestación de servicios utilicen productos que necesiten de este control. El presente procedimiento inicia con la identificación del producto a preservar y termina con la disposición final del mismo.

3. DEFINICIONES

Almacenamiento: Etapa en la cual se guarda el producto en condiciones apropiadas y controladas para conservar y mantener sus condiciones.

Embalaje: Son las envolturas destinadas a resguardar los productos en su almacenaje y transporte.

Manipulación: Actividad realizada para la preparación del producto

Preservación del producto: La entidad debe preservar la conformidad del producto o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PRESERVACIÓN GQ-P6-003	Código: GQ-P6-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el presente procedimiento

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de verificar la aplicación y actualización de este procedimiento.

Personal operativo: El conjunto operativo deberá preservar la materia prima, insumos y producto terminado en su manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte.

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1. Diagrama de flujo

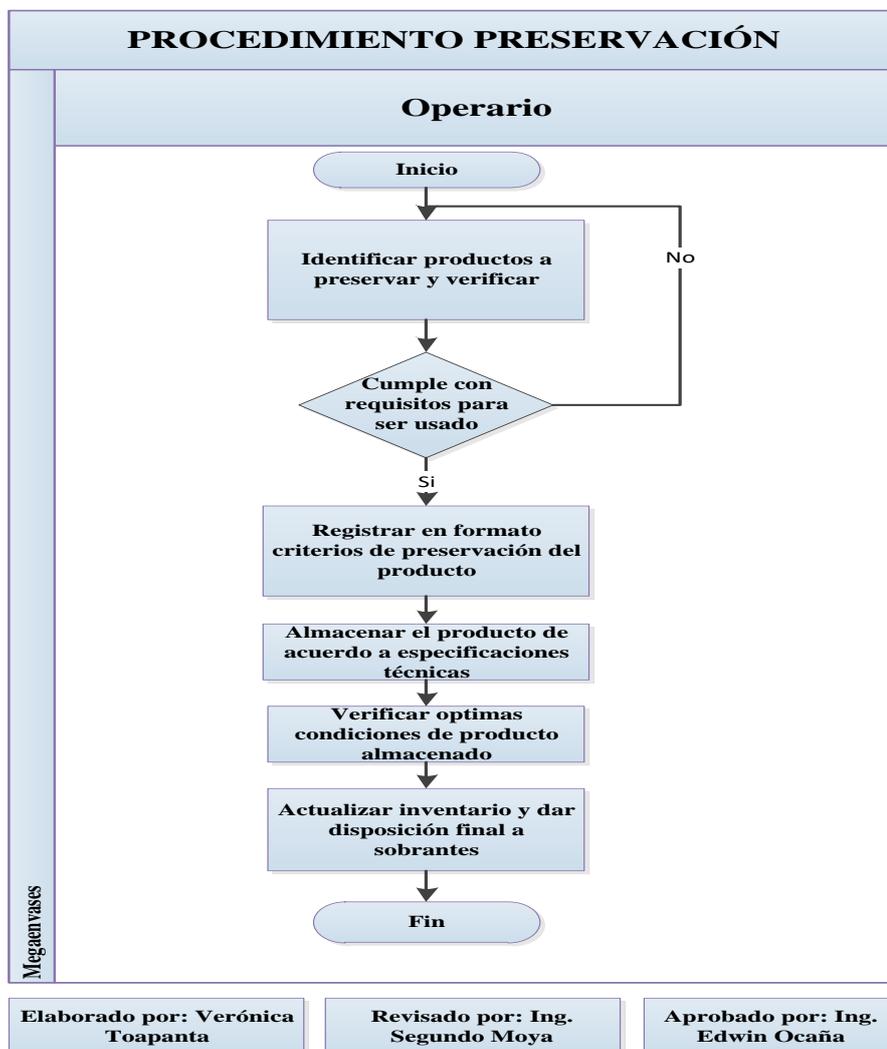


Gráfico 22 Diagrama de flujo Procedimiento Preservación
Elaborado por Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PRESERVACIÓN GQ-P6-003	Código: GQ-P6-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5.2. Generalidades

Criterios de preservación del producto

Tabla 17 Criterios de Preservación del Producto

CRITERIOS DE PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
IDENTIFICACIÓN	La materia prima e insumos estarán identificados mediante referencia del fabricante, indicando como mínimo los datos siguientes: Fabricante y Descripción del producto, de forma que queden inequívocamente definidos para su uso, de no estarlo el Encargado de producción los identificará físicamente, mediante una etiqueta que indique el tipo de material.
MANIPULACIÓN	En la manipulación de materiales o equipos deberán tomarse las precauciones necesarias para evitar el deterioro de los mismos. Para ello, el Departamento de Producción definirá en las correspondientes Instrucciones Técnicas, cuando proceda, las precauciones especiales para la manipulación y manejo de los materiales para la producción. En el resto de los casos, el encargado de producción dispondrá las directrices oportunas para la manipulación de los materiales.
ALMACENAMIENTO	Tras recibir los pedidos, se procederá a almacenar éstos conforme a lo especificado en los requisitos del Contrato, en las recomendaciones del proveedor o las Instrucciones Técnicas de Recepción del tipo de material. Una vez almacenado el producto, el Encargado de producción verificará periódicamente su estado. El encargado de Producción con la colaboración del encargado de calidad elaboraran las Instrucciones Técnicas de almacenamiento. Estas Instrucciones deberán tener especial atención en evitar los efectos que pueda causar el ambiente en los materiales almacenados.
TRANSPORTE	En los casos en que el transporte sea responsabilidad de Megaenvases Cía. Ltda., el encargado de producción estudiará la forma más conveniente de transporte, teniendo en cuenta las distancias, pesos, volúmenes, etc., y garantizando siempre la seguridad del producto, de modo que de ser el caso estos sufran el menor daño posible durante el transporte y la descarga. En los casos en que el transporte es responsabilidad del cliente, el encargado de producción dará especificaciones claras respecto al método de transporte y de descarga.
ENTREGA	El ente facultativo designado por el cliente, será el responsable de la recepción del producto, mediante un Acta de Recepción de producto o cualquier otro documento requerido por el cliente, conteniendo en la medida de lo aplicable, los datos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del producto, fecha de recepción, defectos observados, detallando así mismo las instrucciones precisas y fijando un plazo para remediar los mismos. El ente facultativo y Megaenvases dan la conformidad al producto vendido mediante firma en el Acta de Recepción o documento alternativo. La empresa Megaenvases Cía. Ltda., se quedará en su poder una copia del Acta de Recepción o documento alternativo, que posteriormente será archivada por el encargado de Producción.

Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PRESERVACIÓN GQ-P6-003	Código: GQ-P6-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Formato criterios de preservación del producto

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Diseño y desarrollo de los productos”.GQ-P8.001

Procedimiento “Control de salidas no conformes”. GQ-P6-005

8. ANEXOS

ANEXO 1 Formato criterios de preservación del producto GQ-PCD-003

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 1
FORMATO CRITERIOS
DE PRESERVACIÓN
DEL PRODUCTO
GQ-PCD-003**

Código: GQ-PCD-003

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 01 de 01

CRITERIOS DE PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO						
Empresa:		Responsable:				
RUC:		Cargo:				
Formato N°:		Nota				
Criterio:		Rellenar los espacios según le correspondan				
Fecha:						
IDENTIFICACIÓN						
PRODUCTO:		OBSERVACIÓN:				
MANIPILACIÓN						
Cantidad:		Observación				
Estado:		Observación				
Lugar y fecha de apilamiento		Cambio de lugar	Responsable(s) del cambio	Origen del cambio		
ALMACENAMIENTO						
TRANSPORTE						
Ruta		Distancia:		Peso:		Observación
ENTREGA						
Receptor:		Defectos:		Plazo de remediación:		Lugar de descarga:
Observacion						

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 06

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ - P6-004**

INDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Causa y control de salidas no conformes

5.4. Sistemática operativa.

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 06

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el proceso llevado a cabo por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para confrontar las salidas no conformes que se producen en el sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los documentos, procesos, productos y servicios que realiza la empresa Megaenvases Cía. Ltda., así como los servicios subcontratados o adquiridos del exterior y que se encuentran sometidos al sistema de Gestión de Calidad habiendo sido estos calificados como no conformes en alguna fase del proceso.

3. DEFINICIONES

No conformidades: Se refiere al no cumplimiento de un requisito específico

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el tratamiento que se dará a las salidas no conformes.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Es el responsable de detectar, registrar, establecer el tratamiento de las no conformidades y verificar el mismo. Se encargará de archivar las partes de las no conformidades en una carpeta destinada para tal fin.

Responsable del departamento: Registra y analiza las no conformidades detectadas en su departamento, propone las acciones correctivas para estas no conformidades, realiza el tratamiento y verifica el alcance del mismo. Entrega las partes de no conformidades al responsable de gestión de calidad para su posterior archivo.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 06

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1. Diagrama de flujo

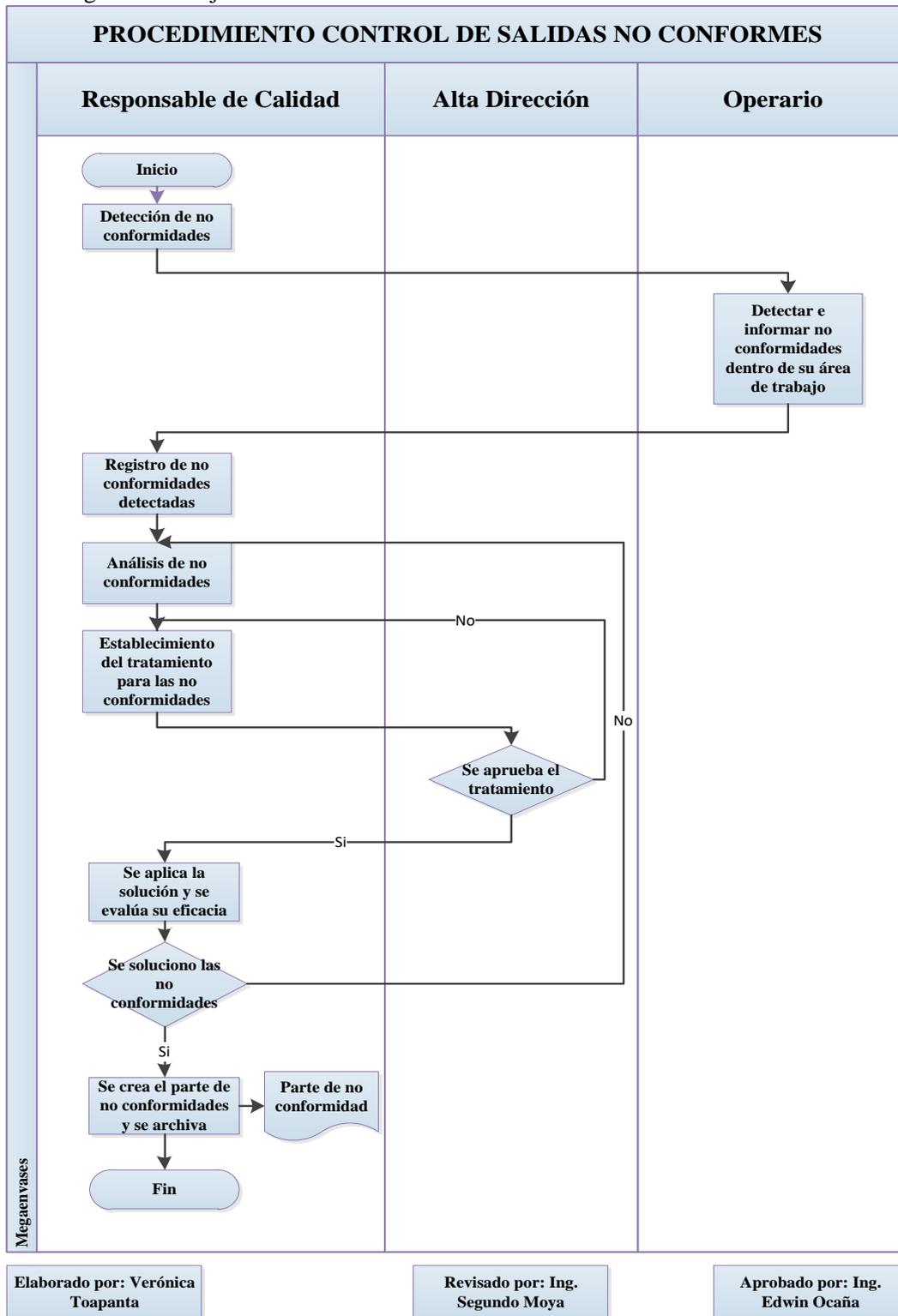


Gráfico 23 Diagrama de Flujo Procedimiento Control de salidas no conformes
Elaborado por. Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 06

5.2 Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., realiza un control de no conformidades para garantizar la calidad de sus productos y servicios prestados, así como para evitar que de ser detectadas estas conformidades vuelvan a ocurrir, para ello se analizan las mismas y se busca soluciones por medio de acciones correctivas, esto se hará bajo el procedimiento “Acciones correctivas y Preventivas”.

Durante el desarrollo del sistema llevado a cabo por la empresa el personal puede ir detectando las no conformidades existentes ya sean estas: documentación extraviada, fallos en los plazos, incumplimiento de los procedimientos, mala atención al cliente, entre otros, estas no conformidades serán documentadas en los partes de No conformidades y de ser omitidas serán informadas personalmente al responsable del departamento o de ser el caso directamente al Responsable de Gestión de Calidad para que estos establezcan el tratamiento adecuado para corregir tales falencias.

Una vez que la alta dirección haya aprobado el tratamiento de las salidas no conformes este se hará conocer a todas las partes interesadas para ponerlo en práctica y concluido el plazo de ejecución y aplicación será el responsable de Gestión de Calidad quien se encargue de verificar la eficacia del tratamiento dado.

NOTA 01: En la empresa Megaenvases y en general las no conformidades son cualquier incumplimiento de un requisito ya sean productos defectuosos, materia prima en mal estado, mal servicio al cliente, no acatar los procedimientos del sistema de gestión de calidad, comportamiento inadecuado del personal, etc.

Las no conformidades detectadas son revisadas constantemente por la alta dirección (ver Procedimiento “Revisión por la dirección”) para realizar un seguimiento de las actividades realizadas y aprobar o desaprobar el tratamiento previsto para las no conformidades. Luego de que las acciones correctivas han sido ejecutadas y finalizadas será el responsable del Sistema de Gestión de Calidad quien archive el parte de No conformidades.

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., no entrega el producto defectuoso, sino que examina la causa y reprocesa este para entregar un producto con las características requeridas por el cliente, pasando el producto reprocesado por las mismas inspecciones que los productos que resultan de calidad inicialmente.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 06

5.3 Causa y control de salidas no conformes

Tabla 18 Causa y control de salidas no conformes

CAUSA	CONTROL
Auditorias/ Control de Calidad	La sistemática de este caso está estipulada en el Procedimiento de Auditorias
Inspecciones de contratación externa y proveedores	Quien sea que detecte la no conformidad comunicará inmediatamente al responsable de haber hecho el contrato, el cual deberá registrar este incidente en el parte de no conformidades, para ser evaluado, tratado y comprobado.
Quejas y reclamos de los clientes	La persona que reciba una queja o reclamo informará de la misma al Responsable de Departamento correspondiente o de ser el caso al responsable del Departamento de gestión de calidad, quien registrará en el parte de no conformidades y procederá a evaluarlo y tratarlo.
Calidad del producto y servicio prestado	Las no conformidades encontradas en los productos y servicios tratados serán comunicadas al Responsable de Gestión de Calidad y este procederá a evaluarlos, tratarlos y verificar que el tratamiento haya obtenido su efecto.
Incumplimiento de plazos	Al darse esta situación, será el responsable del departamento o el responsable de gestión de calidad quien registrará el incumplimiento en el parte de no conformidades para será analizada y corregida oportunamente.
Incumplimiento de Procedimientos	Al no cumplirse los procedimientos de la manera indicada se informará al responsable de gestión de calidad quien registrara este suceso en el parte de no conformidades y procederá a tratar el mismo ya sea por una nueva socialización de los procedimientos o con las medidas que crea necesarias.

Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GQ-P6-004	Código: GQ-P6-004
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 06

5.4 Partes y pasos de cumplimiento de los partes de no conformidades

Los Partes de No conformidades deben ser numerados por el responsable del Sistema de Gestión de Calidad al momento de su archivo, constan de los siguientes campos.

Origen de la No Conformidad.

Aquí se indica quien y donde fue detectada la No Conformidad.

Descripción y causas de la No Conformidad

En este campo se detallan las partes interesadas involucradas en la No Conformidad, el producto, servicio, tipo de trabajo u actividad, accidente, incidente, documentos, registros y referencias específicas de la no conformidad.

Tratamiento para la No Conformidad

Aquí se expondrá las acciones realizadas para solucionar el origen de la No conformidad, así como para prevenir que estas vuelvan a ocurrir. (Revisar el Procedimiento “No conformidad y acción correctiva”).

Revisión

Se verifica la eficacia del tratamiento aplicado a la No conformidad, si esta es la esperada se cierra la No Conformidad, caso contrario se busca un nuevo tratamiento.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Partes de No conformidad

Los partes de No Conformidades serán archivados por el responsable de gestión de calidad por un periodo mínimo de tres años.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Auditorías Internas”.

Procedimiento “No conformidad y acción correctiva”.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Parte de no conformidades GQ-PPD-004

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	Código: GQ-P6-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Origen y tratamiento de las Acciones Correctivas y Preventivas

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____
	<input type="radio"/> No controlada
Asignada a _____	

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	Código: GQ-P6-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es medir, analizar, evaluar y hacer seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad a través de la información reportada por los procesos mediante los instrumentos de medición que ofrece la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

El encargado de Gestión de Calidad elabora instrumentos, los aplica y hace seguimiento a la medición de la opinión de los clientes y partes interesadas en relación con los productos que brinda, con el propósito de establecer acciones que permitan mejorar la gestión y ofrecer productos que satisfagan los requisitos y expectativas de los clientes. Los instrumentos desarrollados para este proceso son: las encuestas de percepción y medición, los indicadores de desempeño, la conformidad de los requisitos del producto, los reportes de avance de la planeación, las peticiones quejas y reclamos, los informes de seguimiento y gestión, las auditorias y los resultados de la revisión por la Dirección

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	Código: GQ-P6-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

3. DEFINICIONES

Medición: proceso para determinar un valor

Seguimiento: determinar el estado de un sistema, un proceso, o una actividad.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio.

Indicador del desempeño: Métrica del desempeño. Característica que tiene un impacto significativo en la realización del elemento de salida y la satisfacción del cliente.

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el Informe de análisis de resultados del Sistema de Gestión de calidad.

Responsable del Departamento: Se encargarán de recoger la información disponible y remitirla al Responsable de Gestión de Calidad.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad

Se encarga de analizar la documentación que le facilita el responsable del departamento y elaborar el Informe de análisis de resultados del Sistema de Gestión de calidad.

Además, propone nuevos objetivos para el curso siguiente y elabora el Plan de Mejoras.

Una vez aprobado el informe de análisis de resultados difunde dicho Informe.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	Código: GQ-P6-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Diagrama de flujo

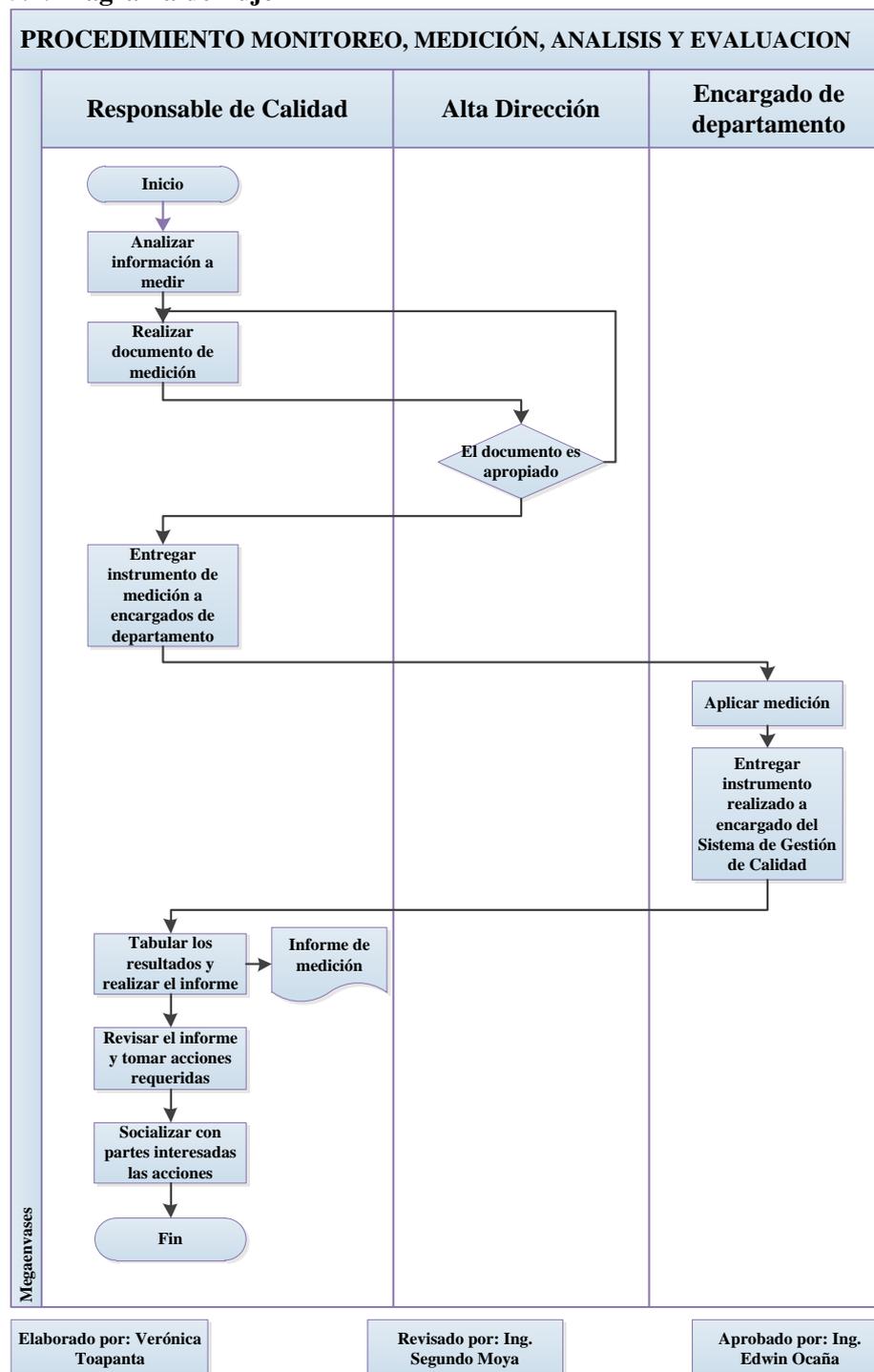


Gráfico 24 Diagrama de flujo Procedimiento Monitoreo, medición, análisis y Evaluación
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN GQ-P6-005	Código: GQ-P6-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

5.2 Generalidades

El ciclo de medición y evaluación de cada uno de los informes generados se establecen en cada instrumento diseñado y en los cronogramas o lineamientos impartidos a comienzo de cada año por la Alta Dirección.

La Encuesta del personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., debe ser realizada por todos los encargados de departamento en un plazo no mayor a los primeros 15 días cada 3 meses, evaluando el trimestre anterior. La Encuesta de las personas externas será realizada dos mediciones al año según se programe en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad. La evaluación y verificación del servicio se aplican cada vez que se presta el servicio.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Informe de análisis de resultados

Objetivos

Plan de mejoras

Los registros presentes serán archivados por el responsable de gestión de calidad por un periodo mínimo de tres años.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Auditorías Internas”.

Procedimiento “Planificación de la gestión de riesgos”,

Procedimiento “Planificación del sistema de gestión de calidad”

8. ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas de percepción y medición interna GQ-PED-005

ANEXO 2 Encuestas de percepción y medición externa GQ-PPD-005

ANEXO 3 Matriz de indicadores de desempeño GQ-PZD-005

ANEXO 4 Reportes de avance de la planeación GQ-PRD-005

ANEXO 5 Peticiones quejas y reclamos GQ-PQD-005

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 1
ENCUESTAS DE
PERCEPCIÓN Y
MEDICIÓN INTERNA
GQ-PED-005**

Código: GQ-PED-005

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 01 de 04

MEGAENVASES CÍA. LTDA.

DATOS DEL ENCUESTADO

P.1. Años que lleva trabajando en el puesto actual

- Menos de 2
- Entre 2 y 9
- Entre 10 y 15
- Más de 15

P.2. Titulación - Formación

- Estudios primarios
- Secundaria / FP
- Diplomado
- Licenciado

P.3 Estudios complementarios

- Postgrado
- Master
- Doctorado

P.4 Sexo

- Hombre
- Mujer

P.5 Nombre del departamento en que trabaja

P.7 Situación laboral

- Contratado laboral eventual
- Contratado laboral fijo

P. 7.b Tipo de jornada

- Intensiva
- Parcial
- Flexible

P.8 Número de puestos de trabajo ocupados en la organización

- <2
- 6-10

PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL

P9. Conozco las tareas que debo desempeñar en mi puesto de trabajo

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

10. Conozco el funcionamiento del trabajo de los demás puestos de trabajo de mi área

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P11. Estoy contento con la organización donde trabajo

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P12. Recibo formación continua relacionada con mi puesto de trabajo

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P13. Se ofrecen oportunidades de ascenso

1 2 3 5 6 7

P14. Los responsables ponen en marcha programas para la mejora de la calidad y formación de los empleados de la organización

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P15. Me siento motivado para realizar mi trabajo

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P16. Mi empresa tiene compromiso e implicación con los Trabajadores de la misma.

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7



ANEXO 1
ENCUESTAS DE
PERCEPCIÓN Y
MEDICIÓN INTERNA GQ-
PED-005

Código: GQ-PED-005

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 03 de 04

P17. Conozco la misión, visión y objetivos de mi Empresa

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P18. La carga de trabajo exigida se adecua a las necesidades del puesto

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P19. Recibo información del trabajo realizado y objetivos conseguidos

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P20. Existe un clima positivo de trabajo en la organización

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P21. El lugar de trabajo de mi organización es seguro y confortable

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P22. La flexibilidad en las vacaciones que ofrece la organización

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P23. Existe comunicación idónea entre los diferentes departamentos de la organización

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P24. Se fomentan las buenas relaciones entre el personal

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7



ANEXO 1
ENCUESTAS DE
PERCEPCIÓN Y
MEDICIÓN INTERNA GQ-
PED-005

Código: GQ-PED-005

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 04 de 04

P25. La accesibilidad y comodidad en mi puesto de trabajo y/o acceso a la utilización de la maquinaria

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P26. Tengo los recursos materiales adecuados para desarrollar mi trabajo

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P27. Me evalúan las tareas que desempeño

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P28. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se reconoce

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P29. En general, las condiciones laborales (Horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

P30. Entre los objetivos de mi organización, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos

Totalmente en desacuerdo - **Totalmente de acuerdo**

1 2 3 4 5 6 7

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 2 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y MEDICIÓN EXTERNA GQ-PPD-005	Código: GQ-PPD-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 03

SGC		FECHA ELABORACIÓN: 3 SEPT 2018
Monitoreo, medición, análisis y evaluación		
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y MEDICIÓN EXTERNA		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS	
	EL OBJETIVO DE ESTA ENCUESTA ES CONOCER LA OPINIÓN EXTERNA PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	DIRECCIÓN:	TELÉFONO:
Gracias por realizar la encuesta de satisfacción de las partes interesadas. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.		
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación:		
1 = PÉSIMO 2 = REGULAR 3 = ACEPTABLE 4 = BUENO 5 = EXCELENTE NE = (NO EVIDENCIADO) si no fue posible observar los aspectos asociados con la pregunta		



ANEXO 2
ENCUESTAS DE
PERCEPCIÓN Y
MEDICIÓN EXTERNA
GQ-PPD-005

Código: GQ-PPD-005

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 02 de 03

1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el establecimiento?					
2. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?					
3. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?					
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?					
5. ¿Se utilizan elementos de protección personal adecuados para el trabajador y para el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)					
6. ¿Se promocionan e implementan frecuentemente procedimientos de limpieza en trabajadores y usuarios?					
7. ¿Se realizan procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de los elementos de trabajo de forma frecuente y adecuada?					
9. ¿Se promociona e implementa la separación y disposición de residuos (elementos desechables y otros) en recipientes y bolsas apropiadas?					



**ANEXO 2
ENCUESTAS DE
PERCEPCIÓN Y
MEDICIÓN
EXTERNA GQ-PPD-
005**

Código: GQ-PPD-005
Revisión: 01
Versión: 1
Fecha: 01/02/2018
Página: 03 de 03

9. ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de producción limpia?									
10. ¿Se implementa alguna medida preventiva para la aplicación de aditivos en la elaboración de embaces?									
Desea realizar algún comentario adicional:									
FECHA DE ELABORACIÓN:		RESPONSABLE:		FECHA DE REVISIÓN:					

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 3
MATRIZ DE
INDICADORES DE
DESEMPEÑO
GQ-PZD-005**

Código: GQ-PZD-005

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 01 de 01

	Nombre del Proceso							Código: GQ-PZD-005		
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA							Versión:		
	Nombre del Formato							Fecha última revisión:		
	MATRIZ DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS							Página:		
PROCESO	OBJETIVO O RAZÓN DE SER DEL PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	ÍNDICE DE GESTIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META	RESULTADO	ANÁLISIS	

147

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 4 REPORTE DE AVANCE DE PLANEACIÓN GQ-PRD-005	Código: GQ-PRD-005
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

REPORTES DE AVANCE DE LA PLANEACIÓN													
Departamento:			Código del proceso:	Período:									
Proceso													
Equipo de trabajo	Apellidos y Nombres	Dpto.	Cargo actual	Planificadas Tiempo									
Encargado													
Colaboradores													
A. OBJETIVOS													
Objetivo General													
	Objetivos Específicos	Resultados y productos esperados		% de Cumplimi									
1													
2													
3													
Porcentaje Total de Avance de la Planeacion													
B. CRONOGRAMA													
	Actividades	Meses (Marcar con X)											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1													
2													
3													
Firma del Director			Firma del Jefe de Departamento:										
	Nombre del Director			Nombre del Jefe de Departamento									

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 5	Código: GQ-PQD-005
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS GQ-PQD-005	Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

FORMATO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>
PETICIÓN <input type="checkbox"/>	
INFORMACIÓN PERSONAL	
Fecha:	
Nombres y Apellidos	
Número documento de identificación	
Por cuál medio de contacto desea recibir respuesta:	
<input type="checkbox"/> Escrito	Dirección de correspondencia:
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	Correo electrónico:
<input type="checkbox"/> Telefónico	Teléfono Fijo o móvil:
Marque con una X si pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales:	
Cliente <input type="checkbox"/>	Visita <input type="checkbox"/>
Proveedor <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Empleado <input type="checkbox"/>	Especifique _____
DESCRIPCIÓN (Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta)	

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ-P6-006	Código: GQ-P6-006
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ - P6-006

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Origen y tratamiento de las Acciones Correctivas y Preventivas

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA GQ-P6-006	NO Y	Código: GQ-P6-006
			Revisión: 01
			Versión: 1
			Fecha: 01/02/2018
			Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el proceso llevado a cabo por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para establecer, controlar y verificar las acciones correctivas y preventivas desde su origen hasta su cierre.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda situación puntual o repetitiva que presente una no conformidad respecto a los requisitos, normas o procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: Se emplea para eliminar la causa raíz de una no conformidad identificada o de cualquier otra situación no deseada. Además, con ella se previene la repetición del problema. Acción Preventiva: Se adopta esta acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial, así como de otra situación potencialmente no deseada.

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba las acciones correctivas o preventivas que se dará para las no conformidades.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad y Responsable del Departamento: Se encargarán de diseñar y ejecutar las acciones correctivas o preventivas, darle el seguimiento respectivo y verificar la eficacia de las acciones tomadas

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Se encarga del archivo de los partes de acciones correctivas o preventivas y los entrega a la alta dirección para su revisión.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ-P6-006	Código: GQ-P6-006
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 Diagrama de flujo

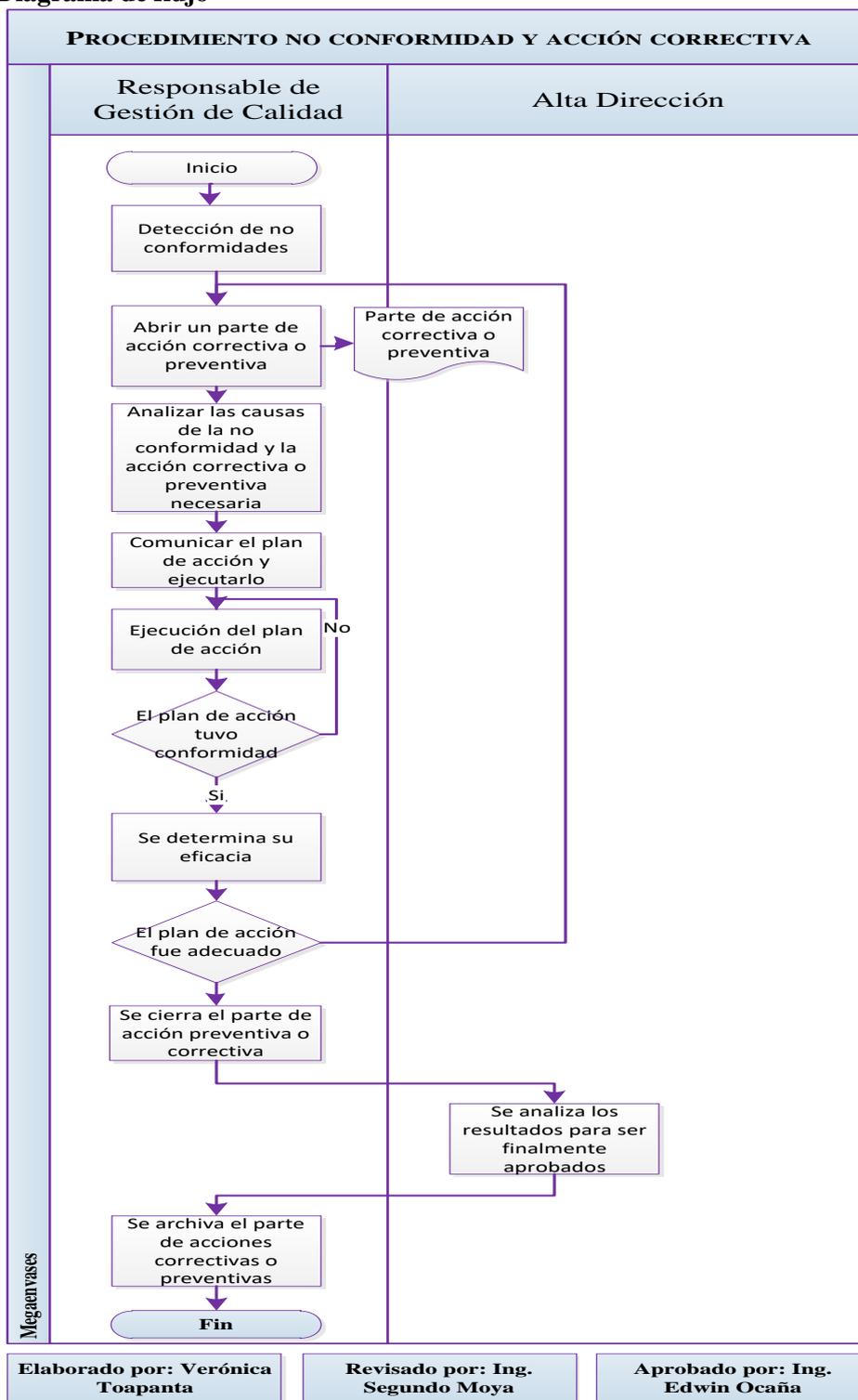


Gráfico 25 Diagrama de flujo No conformidades y acción correctiva
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ-P6-006	Código: GQ-P6-006
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

5.2 Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., realiza un control para evitar las no conformidades por medio acciones preventivas y de ser el caso en que se presentan situaciones imprevistas opta por las acciones correctivas, las acciones preventivas se dan previo a un análisis de posibles factores y situaciones que pueden provocar el desbalance de la calidad en el sistema de la empresa. Las acciones correctivas se realizan luego de que en una auditoria se haya detectado desviaciones que ya se encuentran afectando al sistema, al existir reclamos de los clientes, detección de múltiples no conformidades o de una sola no conformidad que tenga un efecto potencialmente dañino para la estabilidad de la empresa.

La aplicación de la acción correctiva se realiza inmediatamente después de haber sido detectada una no conformidad asegurándose de que esta no vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se realiza antes de que ocurra la no conformidad.

5.3 Origen y tratamiento de las acciones Correctivas y Preventivas

Las causas que originan las acciones correctivas son:

- Quejas y reclamos de clientes por varias no conformidades.
- No conformidades o desviaciones halladas en Auditorías internas.
- Reincidencia de una no conformidad anteriormente tratada.
- Potencial peligro de una no conformidad.

Luego de estudiar las causas por las que se han producido las no conformidades, las personas relacionadas con el apartado 4 y de acuerdo con sus funciones, determinan las acciones correctivas necesarias para eliminarlas y las registran en los “Partes de Acciones correctivas y preventivas”.

El personal de la empresa al detectar una no conformidad puede sugerir al responsable de calidad una acción correctiva para solucionar el problema, esta sugerencia será revisada por el responsable de calidad y el responsable del departamento afectado y decidirán si es viable o no. En cuanto a la toma de acciones preventivas serán las mismas personas del apartado 4, quienes luego de un análisis buscarán la eliminación de las causas más potenciales de no conformidades.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA GQ-P6-006	Código: GQ-P6-006
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

Estas acciones preventivas serán registradas en los “Partes de acciones correctivas y preventivas”. Las personas encargadas de haber establecido las acciones correctivas o preventivas realizarán un seguimiento de las mismas y deberán verificar la eficacia de las mismas una vez culminado el plazo de aplicación. Esta verificación queda en constancia en los “Partes de acciones correctivas y preventivas”. El responsable de calidad entregara a la alta dirección una copia de todas las acciones correctivas y preventivas tomadas para que estas sean revisadas.

6. REGISTROS

Se consideran registros del presente procedimiento:

Partes de Acciones Correctivas/ Preventivas

Los partes de Acciones Correctivas/ Preventivas serán archivados por el responsable de gestión de calidad por un periodo mínimo de tres años.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Auditorías Internas”. GA-P5-005

Procedimiento “Control de salidas no conformes” GQ-P6-004

Procedimiento “Revisión de la Gestión”. GG-P4-004

8. ANEXOS

ANEXO 1 Parte de acciones correctivas GQ-PAD-006

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 PARTE DE ACCIONES CORRECTIVAS GQ-PAD-006	Código: GQ-PAD-006
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

DATOS GENERALES	
Empresa:	N° de Informe:
Departamento/ Área:	
Procedimiento asociado:	
Identificación de la actividad:	
Lugar de desarrollo de la actividad:	
Fecha:	
Origen de la detección:	
Calificación de la falta	
<input type="checkbox"/> Leve / <input type="checkbox"/> Grave (media) / <input type="checkbox"/> Muy Grave (alta)	
Tipo de informe	
<input type="checkbox"/> Acción Inmediata/puntual / <input type="checkbox"/> Acción correctiva / <input type="checkbox"/> Acción preventiva	
Descripción de la no conformidad	
Causas de la no conformidad	
Decisión inmediata tomada	Responsable y plazo
Comunicación a PRL: <input type="checkbox"/> aplica <input type="checkbox"/> no aplica	Fecha:
Medio de comunicación empleado:	
Informe de medidas no inmediatas, no puntuales: <input type="checkbox"/> correctiva / <input type="checkbox"/> preventiva:	
A realizar por:	Plazo:
A verificar por:	
Resultados del seguimiento / verificación de las acciones emprendidas	
Firma y fecha del responsable. de verificación	
Documentación asociada:	
Cierre del informe	
Recibe copia:	

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 06

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC - P7-001

INDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCION DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Plan de Evaluación de Proveedores

5.4 Desprendimiento de un proveedor

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8.- ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 06

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es determinar y describir la metodología que emplea la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para realizar el seguimiento de aquellos proveedores cuyo impacto incide de manera significativa sobre el producto final, es decir, proveedores de material y proveedores de servicios subcontratados como transporte, mantenimiento, tecnología, etc.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal externo que entrega un servicio o producto a la empresa Megaenvases Cía. Ltda., cuya actividad genera un impacto significativo sobre la calidad del producto final.

3. DEFINICIONES

Proveedor: persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias, los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el documento de control de proveedores.

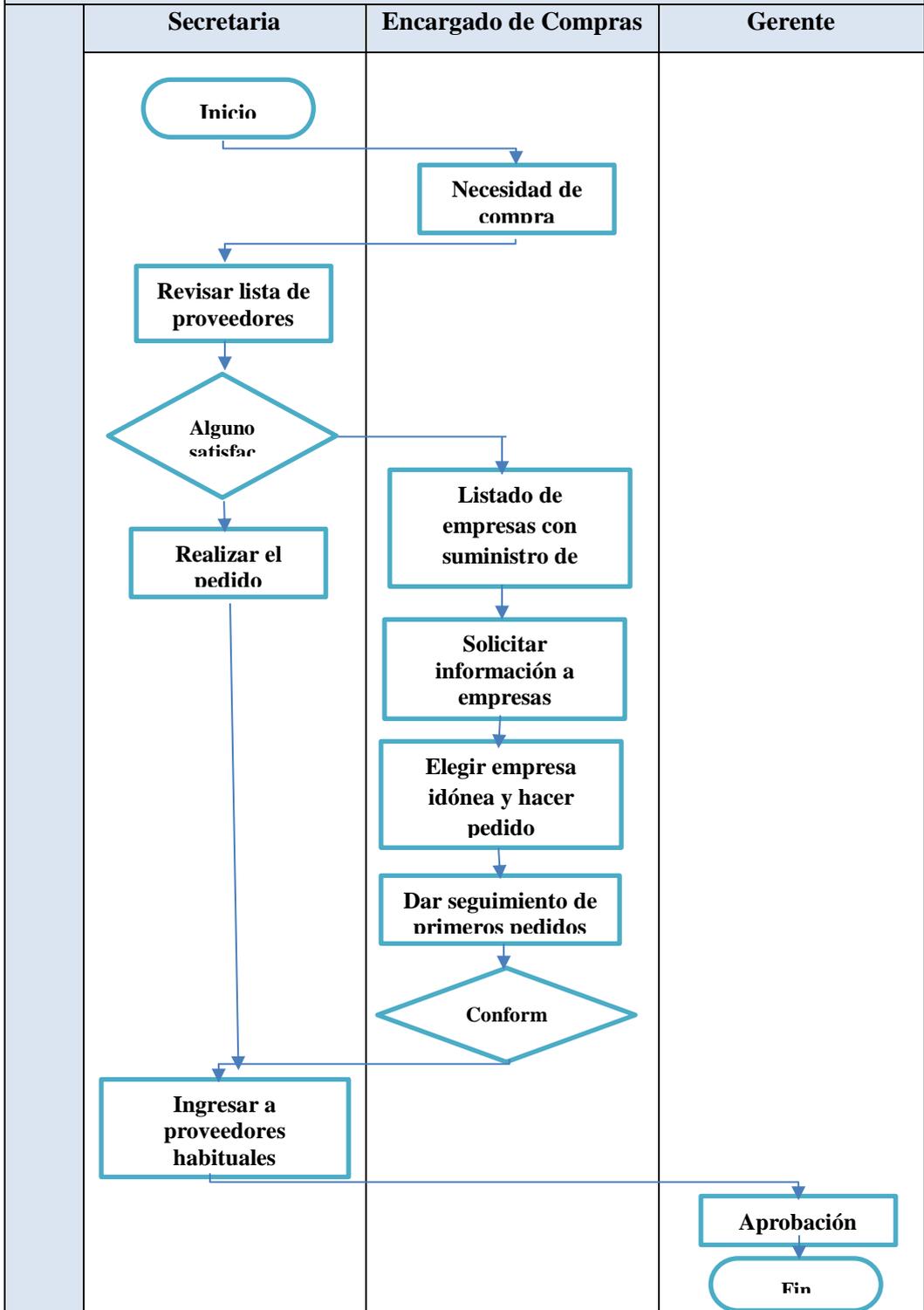
Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Analiza y verifica que el presente documento sea el adecuado y hace seguimiento de su implantación.

Compras: Es responsabilidad del encargado de compras la elaboración, revisión e implantación de este documento

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 06

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO CONTROL DE PROVEEDORES



Elaborado por:
Verónica Toapanta

Revisado por: Ing.
Segundo Moya

Aprobado por: Ing.
Edwin Ocaña

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 06

5.2 Generalidades

La calidad final de los productos que salen al mercado en la empresa Megaenvases Cía. Ltda., está directamente relacionada con la calidad de las materias primas y productos que se reciben.

En consecuencia, la empresa debe aclarar su necesidad de compra especificando de manera precisa y concreta todos los factores que deben cumplir las materias prima adquiridas y que se consideran importantes y legalmente imprescindibles.

Previo a la aclaración de lo que se requiere, se verificara si entre los proveedores hábiles existe quien satisfaga la necesidad de compra, de ser el caso se realizara el pedido caso contrario el proceso de selección de proveedores se realiza a través del encargado de compras.

Para ello, se elabora una lista de las empresas que suministran las materias primas de interés, se les solicita información y se eligen las que más se adecuen a las necesidades.

Para solicitar información a los proveedores pueden realizarse visitas personales del responsable de la selección a la empresa del proveedor o solicitar catálogos, muestras, presupuestos. Con la información obtenida, se procederá a la selección de los proveedores, basándose en criterios económicos y de calidad previamente establecidos por la empresa.

La selección de los más adecuados implica el estudio de los posibles proveedores y su eliminación en función de los criterios que se hayan elegido, hasta reducir la cantidad a unos pocos proveedores. El proveedor seleccionado pasará a formar parte de la lista de proveedores activos y se le hará un seguimiento permanente para llevar el control de si será necesario seguir presidiendo de sus servicios posteriormente.

5.3. Plan de Evaluación de Proveedores

La evaluación de proveedores se realiza anualmente, quedando establecida su fecha durante su revisión, en el Plan de Gestión de Calidad. El encargado de Gestión de Calidad es el responsable de coordinar tal evaluación, asegurando que se siguen los pasos indicados en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 06

Antes de reunirse para evaluar a los proveedores el responsable de calidad prepara un listado de los proveedores registrados en la base de datos de gestión, donde aparece el nombre y código del proveedor, número de pedidos, número de incidencias totales. Esta lista es analizada por los representantes de los procesos implicados además de la gerencia.

Para esta evaluación, se tienen en cuenta la gravedad de las incidencias registradas, la rapidez por parte del proveedor en sus servicios, el volumen de compras, precios, la valoración de los implicados, en función de esta información, la alta dirección o el representante de calidad, va determinando si se debe o no seguir prescindiendo de los servicios del proveedor, dato que el responsable de Gestión de Calidad va señalando en el formato “Listado de Proveedores Evaluados”.

Una vez evaluados todos los proveedores y registrado su estatus en el formato citado, este es aprobado por la Alta dirección. El listado de evaluación aprobado es entonces enviado a Secretaría, quien se encarga de actualizar la base de datos de proveedores activos. Tras esto, finalmente es el Responsable de Gestión de Calidad quien archiva como registro del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 Desprendimiento de un proveedor

Un proveedor puede perder su estado de activo sin necesidad de esperar hasta la siguiente evaluación anual, por razones de:

Precios elevados.

Desaparición de la empresa.

Incumplimiento de plazos de entrega de manera repetitiva.

Incumplimiento sistemático de alguno de los requisitos indicados en el pedido.

Incumplimiento en la calidad del material pedido.

Acumulación y/o importancia de incidencias.

Aparición de proveedores alternativos más interesantes.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS GC-P7-001	Código: GC-P7-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 06

En estas instancias se procede cumplimentando el formato Listado de Proveedores evaluados que junto con la documentación de las no conformidades recopiladas será analizado por la alta dirección para decidir si el proveedor debe o no ser dado de baja en la lista de proveedores activos. Finalmente, será archivado por Gestión de Calidad.

6. REGISTROS

Se consideran registros del control de proveedores externos:

Listado de Proveedores Evaluados

El responsable del Sistema mantiene archivados los registros por un periodo no inferior a tres años. En el caso de registros informáticos se realizan copias de seguridad.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “No conformidad y acción correctiva”.

Procedimiento “Revisión de Gestión”.

Procedimiento “Planificación del sistema de gestión de la calidad”.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Formato de Proveedores Evaluados GC-PFD-001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 FORMATO DE PROVEEDORES EVALUADOS GC-PFD-001	Código: GC-PFD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 03

	EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA.		Código:
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Página:
			Versión:
			Vigencia:
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR:			EVALUACIÓN
RUC:			
LUGAR Y FECHA DE LA EVALUACIÓN:			
Nota: Calificación permitida entre 0 y 5			
CUMPLIMIENTO Y ENTREGA	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE. - El contrato se terminó antes de lo estipulado.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO. - El contrato se terminó en la fecha estipulada.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR. - El contrato se entregó posterior a la fecha estipulada, pero no superior al 20% de la duración del mismo.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE. - El contrato se entregó en fecha posterior a la estipulada, superior al 20% de la duración del mismo.	
CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE. - El contratista supera las expectativas y mejora las especificaciones técnicas establecidas para el bien y/o servicio adquirido.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO. - El contratista cumplió con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el bien y/o servicio adquirido.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR. - El contratista faltó a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas, que previo requerimiento fueron subsanadas sin incurrir en perjuicios para la Universidad.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE. - El contratista presentó inconformidades graves en la calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas exigidas, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías.	

DOCUMENTACIÓN Y GARANTÍAS	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE. - El contratista mantiene actualizado su documentación en el Banco de Proveedores de la Universidad y constituye las garantías para el perfeccionamiento del contrato en tiempo oportuno.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO. - El contratista presenta su documentación y/o actualiza su registro antes de la suscripción del contrato y constituye las garantías dentro del término pactado.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR. - El contratista no actualiza los documentos de su inscripción en el Banco de Proveedores y/o constituye las garantías en fecha posterior al término pactado.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE. - El contratista no actualiza los documentos de su inscripción en el Banco de Proveedores y/o se rehúsa a constituir las garantías requeridas.	
SERVICIO POSTVENTA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE. - El contratista lleva control postventa sobre la calidad y/o correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado, sin petición y/o requerimiento de la Universidad.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO. - El contratista atiende las peticiones y/o requerimientos de la Universidad y se preocupa por garantizar la calidad y/o funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR. - El contratista atiende en forma desobligada a las peticiones y/o requerimientos de la Universidad frente a la calidad y correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE. - El contratista desatiende o atiende tardíamente las peticiones y/o requerimientos de la Universidad frente a la calidad y correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	
PRECIO	Entre 3,0 y 5,0	EXCELENTE: El precio es competitivo	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: el precio no es competitivo	
CAPACIDAD INSTALADA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes de la Universidad superan las expectativas.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes son suficiente.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes no son suficiente.	

	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: No tiene las instalaciones y tecnología para atender las necesidades de la Universidad	
SOPORTE TÉCNICO	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE: La asesoría es oportuna y acertada.	
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO: Realizará asesoría cuando se requiere.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR: La asesoría es ocasional.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: No realiza el servicio de asesorías pactado en el contrato.	
PROMEDIO			
Criterios de Calificación Definida	PUNTAJE	RESULTADO	
	4,5 - 5,0	Excelente - Proveedor confiable y recomendado.	
	3,9 - 4,4	Bueno - Proveedor confiable.	
	3,0-3,8	Regular - Proveedor poco confiable. Condicionado y/o Sancionado	
	0,0 - 2,9	No Confiable - Proveedor NO confiable. Restringido.	
OBSERVACIONES:			
RESPONSABLES:			
Encargado de Compra		Alta dirección	

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP-P8-001	Código: GP-P8-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP - P8-001**

INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DEFINICIONES
- 4.- GENERALIDADES
- 5.- DISEÑO
- 6.- DESARROLLO
- 7.- REFERENCIAS
- 8.- ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP-P8-001	Código: GP-P8-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

Describir y estandarizar las actividades mediante las cuales la empresa MEGAENVASES CIA. LTDA., transforma los requerimientos de sus clientes en especificaciones de un producto y/o servicio.

2. ALCANCE

Cada vez que el Gerente de Proyectos recibe un documento de entrega, procede según consta en este documento. Se define como documento principal del diseño y desarrollo el documento de análisis.

3. DEFINICIONES

Producto: Resultado de un proceso

Cliente: Se define para este caso la población atendida y/o cubierta por la Política Pública, en calidad el cliente son las entidades a las cuales se les da la satisfacción.

Etapas de Diseño: Consiste en concebir, programar, proyectar, y realizar comunicaciones visuales.

Políticas: Lineamientos o criterios que sirven para orientar una acción o decisión del gobierno, una Política no necesariamente están delimitados en términos de tiempo, cronograma o presupuesto.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP-P8-001	Código: GP-P8-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4. GENERALIDADES

En este procedimiento se detallarán todas las etapas que transforman los requerimientos de los clientes en especificaciones de productos y/o servicios.

La alta dirección notifica al encargado de producción sobre la adjudicación de un nuevo proyecto, adjuntando la información base del mismo, la cual se conforma de la siguiente documentación:

- Orden de compra
- Propuesta técnica

El encargado de producción verifica si el producto determina contratar personal o servicios adicionales y procede a la operación.

El encargado de producción es el responsable de elaborar y mantener actualizada la “Ficha de diseño” la misma que contiene los criterios de fabricación, además solicitará al equipo de desarrollo un Reporte diario de producción, con las actividades desempeñadas en el día.

El Encargado de Calidad se encarga de crear y configurar la herramienta de gestión del proyecto.

5. DISEÑO

Dependiendo del proyecto, puede ser elaborado el modelo por uno o varios miembros del equipo del proyecto y este será revisado por parte del equipo de trabajo.

6. DESARROLLO

El jefe de producción detalla la etapa de construcción, indicando duración para cada tarea.

Periódicamente, el encargado de producción completa un Reporte de Gestión, que será monitoreado por el encargado de gestión de calidad, además actualiza la información actual del avance del proyecto y es respaldada en el archivo correspondiente. El equipo de trabajo debe estar informado del plazo de entrega de proyectos para planificar sus actividades. Para este efecto, el Encargado de producción entregará esta información.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS GP-P8-001	Código: GP-P8-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

El encargado del sistema de gestión de calidad informará al encargado de producción cuando se le asigna un proyecto nuevo.

7. REFERENCIAS

Manual de Calidad

Norma ISO 9001: 2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Procedimiento Planificación y control operativo

Procedimiento Procesos relacionados con el cliente

8. ANEXOS

ANEXO 1 Ficha de Diseño GP-PDD-001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 FICHA DE DISEÑO GP-PDD-001	Código: GP-PDD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

FICHA DE DISEÑO		FECHA:	
Descripción del producto a diseñar (TIPO, COLOR, DIMENSIONES, MATERIAL...)			
CUESTIONARIO (ELEMENTOS DE ENTRADA)	SI	No	COMENTARIOS SI LA RESPUESTA ES "SI"
¿APLICAN REQUISITOS FUNCIONALES Y DE DESEMPEÑO?			NOMBRE DEL CLIENTE:
¿APLICAN REQUISITOS LEGALES/ REGLAMENTARIOS?			
¿HAY DISEÑOS PREVIOS SIMILARES?			
MUESTRAS INICIALES RECIBIDAS DEL CLIENTE			
Resumen de la actividad de diseño			
SEGUIMIENTO DE LAS ETAPAS DE DISEÑO			
ETAPAS	Responsable	OBSERVACIONES	
Planificación			
Revisión del diseño y desarrollo			
Verificación (Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada)			
Validación (El producto satisface los requisitos para su uso)			
Remitir al cliente		Fecha:	
Control de cambios		Fecha:	
-Revisión..... -Verificación..... -Validación.....			
Aprobación del cliente		Fecha:	
Responsable de Producción:	Alta dirección:		
Fecha de cierre:	Firma:	Firma:	Fecha:
NOTA: esta ficha se complementa con datos de diseño que irán adjuntados y firmados por el responsable técnico.			

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP-P8-002	Código: GP-P8-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP- P8-002**

INDICE

- 1.-OBJETO
- 2.-ALCANCE.
- 3.-RESPONSABILIDADES.
- 4.- DIAGRAMA DE FLUJO
- 5.-DESARROLLO.
- 6.-REFERENCIAS.
- 7.-REGISTROS
- 8.-ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP-P8-002	Código: GP-P8-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer la identificación y trazabilidad de cada uno de los productos de la EMPRESA MEGAENVASES CÍA. LTDA., así como de sus respectivos componentes, desde la recepción de materias prima hasta la finalización del producto, pasando por su fabricación y su expedición.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica desde la recepción de materiales, su almacenamiento, el proceso de fabricación, su expedición y su transporte.

3. RESPONSABILIDADES.

Los responsables de que este procedimiento se lleve a cabo son:

Responsable de Calidad: El Responsable de Calidad es el encargado de elaborar el procedimiento y de enseñárselo al resto de implicados para una correcta implantación y funcionamiento.

Responsable de Compras: El Responsable de Compras es el encargado de inspeccionar la materia prima e insumos comprados por Megaenvases Cía. Ltda., y de su identificación y almacenamiento.

Responsable de Producción: El Responsable de producción es el encargado de que la identificación de la materia prima e insumos se respete durante los procesos de fabricación, así como de identificar los productos una vez terminados.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP-P8-002	Código: GP-P8-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4. DIAGRAMA DE FLUJO

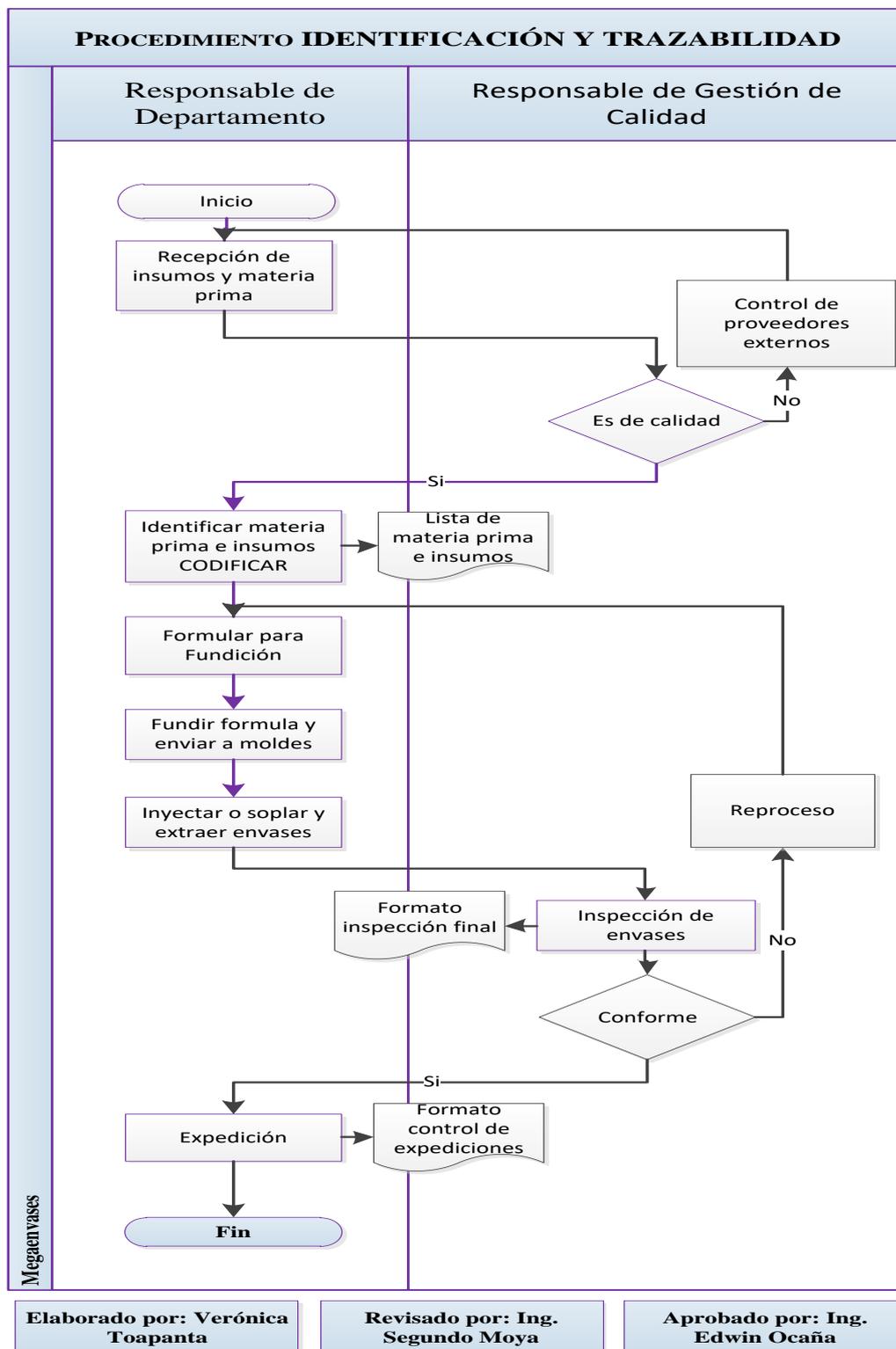


Gráfico 26 Diagrama de Flujo Identificación y trazabilidad
 Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP-P8-002	Código: GP-P8-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

5. DESARROLLO.

Recepción de materia prima

Los pellets son anunciados en recepción, en donde se corrobora que sea de la calidad, cantidad y peso solicitado en la lista de materia prima e insumos.

Formulación

Se realiza la mezcla con los anexos necesarios para la correcta fundición y contextura finalmente obtenida del envase.

Calentamiento

Se calienta el polietileno y por medio de conductores se introduce en el molde del envase que se desea obtener.

Inyección

Se inyecta aire en la boca del molde para que el material caliente se expanda y tome la forma deseada, posteriormente se extrae el envase

Corte

Con una cuchilla afilada y de forma manual se corta las imperfecciones producidas en las paredes y cuello del envase, para ser procesadas nuevamente.

Inspección final

Para finalizar se realiza una inspección final de postproducción antes de embalar los envases, esta tarea la realiza el responsable de producción, junto al Responsable de Compras.

Dicha inspección se registra cumplimentando el formato “Inspección final”

Empaque

Una vez finalizado el proceso de fabricación y su validación, se procede a embalar el producto, colocando las etiquetas que indicaran el destinatario del producto. El control de expediciones se realiza cumplimentando el formato “Control de expediciones”

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD GP-P8-002	Código: GP-P8-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

6. REFERENCIAS

Procedimiento Diseño y desarrollo de los productos

Procedimiento Procesos relacionados con el cliente

Procedimiento Control de proveedores externos

7. REGISTROS

Formato Inspección final GP-PID-002

Formato Control de expediciones GP-PED-002

8. ANEXOS.

ANEXO 1 Lista de materia prima e insumos GP-PLD-002

ANEXO 2 Formato Inspección final GP-PID-002

ANEXO 3 Formato Control de expediciones GP-PED-002

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 2 FORMATO DE INSPECCIÓN FINAL GP-PID-002	Código: GP-PID-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

INSPECCIÓN FINAL PRODUCTO					
REFERENCIA PRODUCTO:			FECHA DE ENTREGA:		
CLIENTE:					
Conformidad		Detalle de inconformidad	Responsable	OBSERVACIONES	
Si	No				
FDO. RESPONSABLE COMPRAS-			FDO. RESPONSABLE FABRICACIÓN		

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 3 FORMATO CONTROL DE EXPEDICIONES GP-PED-002	Código: GP-PED-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

CONTROL DE EXPEDICIONES		
REFERENCIA PRODUCTO:		FECHA DE ENTREGA:
CLIENTE:		
Conformidad		DESCRIPCIÓN DEL BULTO
Si	No	
Conformidad		DOCUMENTACIÓN ADJUNTA
Si	No	

Realizado por:

FDO. Responsable

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV-P9-001	Código: GV-P9-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 05

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV - P9-001

INDICE

OBJETO

ALCANCE

REFERENCIAS.

RESPONSABILIDADES

DEFINICIONES.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Diagrama de flujo

ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV-P9-001	Código: GV-P9-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 05

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

OBJETO

Definir la metodología, pasos a seguir para determinar los requisitos especificados por el cliente, relacionados con el producto, así como las actividades para su revisión con el fin de asegurar que los requisitos del producto se han definido y si se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Determinar el mecanismo de comunicación con los clientes y otras partes interesadas.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las ventas de los productos que ofrece la empresa MEGAENVASES CÍA. LTDA., realizada por la Alta Dirección, administración y el equipo de Producción de la organización, desde la identificación de los requisitos del producto hasta la entrega del producto final al cliente.

REFERENCIAS

Manual de Procedimientos de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

RESPONSABILIDAD

Alta Dirección

Representante de Calidad

Representantes de compra y venta

Responsable de producción

DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un producto brindado por Megaenvases Cía. Ltda.

Medición: Método cuantitativo de evaluar un resultado

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV-P9-001	Código: GV-P9-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 05

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 19 Procedimiento Procesos relacionados con el cliente

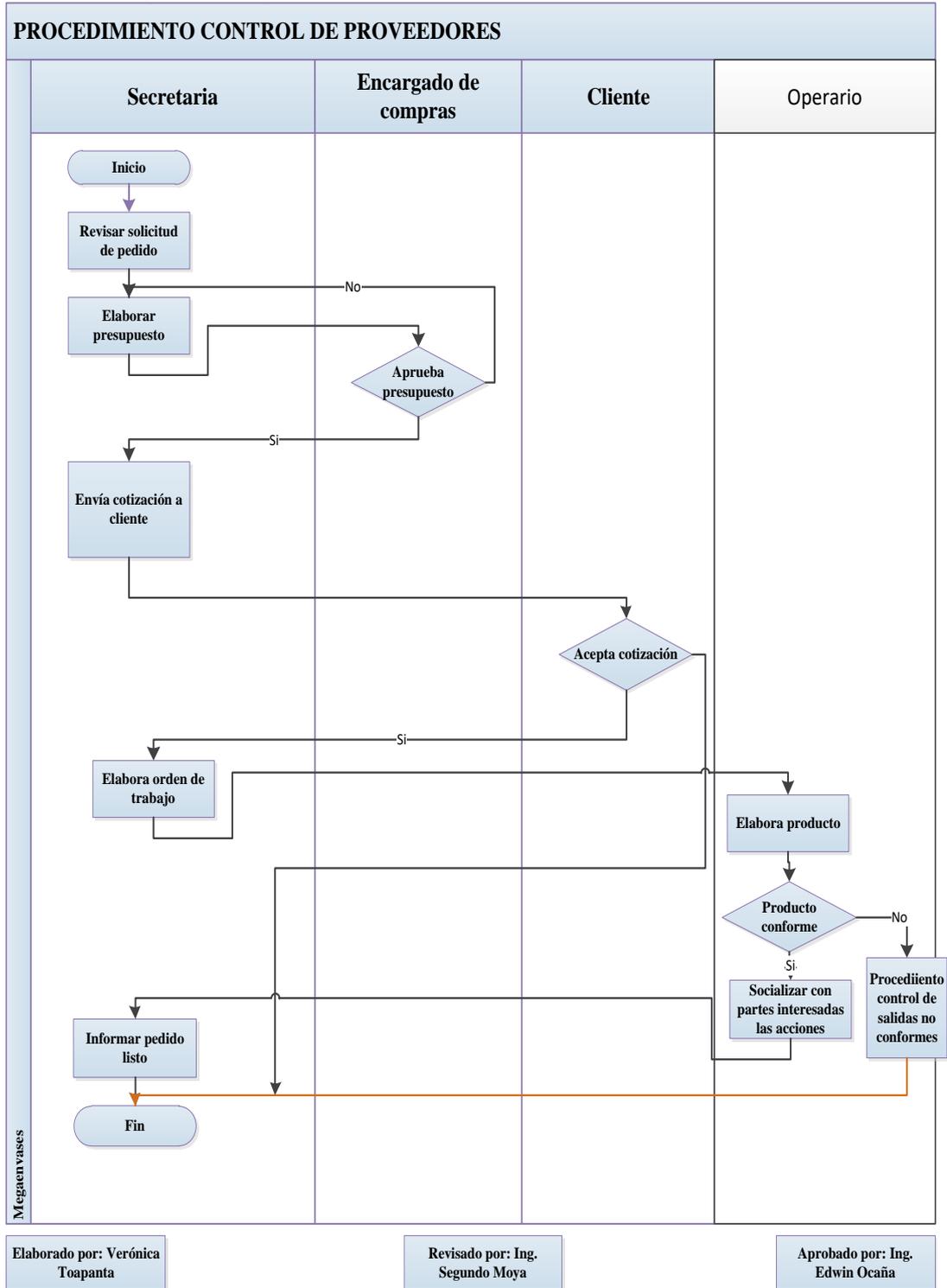
N°	Responsable	Descripción
01	Secretaria Responsable de producción	La solicitud de servicio del cliente es receptada por el encargado responsable; la cual puede darse por medio de: Teléfono, correos o visitas a empresas
02	Responsable de producción Responsable de calidad	Elabora la Solicitud de Trabajo, con los datos del cliente, y los requisitos principales del producto y/o servicio solicitado; este documento puede ir acompañado de planos, medidas, bosquejos o muestras según sea el caso.
03	Responsable de producción Economista	Elabora el respectivo Presupuesto, considerando el tiempo de ejecución del producto o servicio, el cual se registra electrónicamente en el formato de Costos
04	Alta dirección Responsable de calidad	Revisa y Aprueba el Presupuesto, Estructura de Costos, Solicitud de Trabajo y Requerimiento de Materiales para ser presentado al cliente.
05	Responsable de producción	Presenta el Presupuesto al cliente para su aceptación correspondiente, aceptado el presupuesto, envía a producción la Solicitud de Trabajo y Requerimiento de Materiales para la elaboración del y comunica a la alta dirección la aprobación del trabajo.
06	Responsable de producción	Aceptada la Solicitud de Trabajo, abre una Orden de Trabajo para la elaboración del producto.
07	Responsable de producción	Solicita los materiales al almacén de materia prima para la elaboración del producto mediante el formato Requerimiento de Materiales.
08	Encargado Almacén	Verifica la existencia de materiales; si los materiales no existentes son solicitados para la compra
09	Responsable de compras	Procede a la adquisición de materiales según procedimiento de contratación de proveedores externos
10	Responsable de compras	Recibe los productos del proveedor seleccionado, verificando la conformidad de los mismos, luego entrega los productos a producción de acuerdo al requerimiento correspondiente.
11	Personal operativo	Elabora el producto según establecido en la Solicitud de Trabajo y con los materiales solicitados.
12	Responsable de Gestión de Calidad	Verifica el desarrollo del producto hasta su culminación, determinando los estándares de calidad y satisfacción del cliente
13	Economista	Producción comunica el término del Producto liberado para que se solicite su respectiva guía y factura, utilizando el documento salida de almacén.

Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV-P9-001	Código: GV-P9-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 05

Diagrama de Flujo

Gráfico 27 Diagrama de Flujo Procesos relacionados con el cliente



Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE GV-P9-001	Código: GV-P9-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 05

Revisión de los requisitos

Las revisiones de los requisitos relacionados con el producto, se efectúa antes de que se comprometa a proporcionar un producto al cliente.

Las modificaciones de algunos de los requisitos del producto, realizadas por el cliente, o por la organización, deben hacerse por escrito, Se debe asegurar que toda la documentación, sea modificada y que el personal sea consiente, de estos cambios.

El registro de estas modificaciones de los requisitos del producto se debe hacer mediante un memorándum interno o una carta dirigida al cliente, en ambos casos debe ser firmada por el emisor y el cliente, en signo de aceptación.

REGISTROS

Solicitud de Trabajo

Formato de Costos

Requerimiento de materiales

ANEXOS

ANEXO 1 Formato Solicitud de Trabajo GV-PSD-001

ANEXO 2 Formato de Costos GV-PCD-001

ANEXO 3 Requerimiento de materiales GV-PMD-001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 FORMATO SOLICITUD DE TRABAJO GV-PSD-001	Código: GV-PSD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

	SOLICITUD DE TRABAJO			Pág.:
				Aprobado:
Responsable:				Revisado:
Presupuesto:		Fecha de inicio:		
Cliente:		Fecha de término:		
Telf.:		Requisición:		
Orden de compra:				
Trabajo:				
N°	DESCRIPCIÓN			
ETAPAS:				
1	2	3	4	5
Cliente	Res. Producción		Alta dirección	

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 2 FORMATO COSTOS GV-PCD-001	Código: GV-PCD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

	ESTRUCTURA DE COSTOS	Pág.: Aprobado: Revisión:
Cliente :		
Trabajo:		
Fecha :	Elaborado por:	

A.- MATERIALES E INSUMOS					
Item	Cant	Descripción	Valor Unit.	Desperdicio %	Valor Parcial
1					
2					
3					

B.- MANO DE OBRA						
Item	Actividad	N° Homb.	N° Días	Horas/día	\$/H-H	Valor Parcial \$
1						
2						
3						

Total de Materiales e Insumos:

C.- MAQUINARIA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.						
Item	Actividad	N° Máquin	N° Días	Horas/día	\$/H-M	Valor Parcial \$
1						
2						
3						

Total de Mano de Obra:

Total Maquinaria Equipos y Herramientas:

MATERIAL E INSUMOS	US\$
MANO DE OBRA	US\$
MAQUINARIA Y EQUIPOS	US\$
IMPREVISTOS	US\$
COSTO DIRECTO	US\$
GASTOS GENERALES	US\$
GASTOS ADMINISTRATIVOS	US\$
COSTO DE OPERACIÓN	US\$
UTILIDAD	US\$
VALOR DE VENTA	US\$

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 3 FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES GV-PMD-001	Código: GV-PMD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

		REQUERIMIENTO DE MATERIALES				Pág: Aprobado: Revisión:	
Fecha de pedido:				Solicitud de trabajo			
Fecha de entrega:				Cliente:			
Orden de compra N°:				Código:			
Presupuesto N°:				No. Pág.			
Nombre del Trabajo:				Elaborado por:			
Item	Cantidad	Unidad	Descripción	Compra	Stock	Atendido	Pendiente
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GV-P9-002	Código: GV-P9-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 03

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GV- P9 -002**

INDICE

OBJETO

ALCANCE

DEFINICIONES

RESPONSABIIDADES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de satisfacción del cliente

Interpretación de resultados

Acciones correctivas

Reclamos del cliente.

REFERENCIAS.

ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GV-P9-002	Código: GV-P9-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 03

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es contar con un método de determinación de la satisfacción del cliente y de indicadores clave de la satisfacción del cliente, siendo posible comparar las tendencias con la competencia

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los clientes de la empresa MEGAENVASES CÍA. LTDA., desde la solicitud de los requisitos del producto hasta la entrega del producto final al cliente.

DEFINICIONES

Cliente: Persona u organización que adquiere los productos o servicios de una empresa a cambio de un rubro económico.

RESPONSABILIDADES

Alta dirección

Revisar las tendencias.

Responsable de calidad

Recoger datos necesarios para elaborar el plan de acción y revisar y evaluar los índices y tendencias. Para posteriormente archivar los documentos

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GV-P9-002	Código: GV-P9-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 03

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de satisfacción del cliente

Se establecen indicadores de satisfacción del cliente, en este caso:

- Reclamos del cliente.
- Desempeño de la calidad del producto entregado
- Las devoluciones del cliente por producto
- Cumplimiento de plazos al cliente
- Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente

La encuesta de satisfacción del cliente o Matriz de indicadores de desempeño se enviará a un porcentaje significativo de clientes, una vez al año.

Interpretación de resultados

Cada año durante la reunión establecida en el procedimiento Revisión de Gestión, el responsable de calidad presenta los datos de medición de satisfacción del cliente, siendo la alta dirección quien interpreta los resultados de los indicadores y sus tendencias, estableciendo las acciones correctivas a tomar para obtener la satisfacción del cliente.

Acciones correctivas

Cuando se obtengan resultados inferiores a los establecidos, el responsable del proceso implicado estará obligado a tomar las acciones correctivas necesarias para la mejora del indicador.

Reclamos del cliente.

Es el responsable de calidad quien receptara los reclamos y quejas de los clientes por cualquier medio y los registra en la ficha de reclamos o Formato de Peticiones quejas y reclamos QR-F-01, dependiendo de la gravedad del incidente, dando contestación al reclamo por el mismo medio que fue receptado quedando su constancia en la ficha.

REFERENCIAS

Procedimiento Monitoreo, medición, análisis y evaluación GQ - P6-005

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO COMUNICACIÓN GRH-P10-001	Código: GRH-P10-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

COMUNICACIÓN GRH - P10 – 001

ÍNDICE

OBJETO

ALCANCE

RESPONSABILIDADES

DEFINICIONES

DESARROLLO

Comunicación interna

Comunicación externa

Medios de comunicación

ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO COMUNICACIÓN GRH-P10-001	Código: GRH-P10-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición	Responsable de la edición

OBJETO

Establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna con los trabajadores, así como regular y asegurar la comunicación externa entre la empresa Megaenvases Cía. Ltda., y demás partes interesadas: Comunidad, Clientes, Proveedores, Contratistas, Entes gubernamentales, Visitantes, Trabajadores y familias entre otros.

CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todos los procesos y áreas de trabajo de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., y demás partes interesadas.

RESPONSABILIDADES

La Alta dirección: Es responsable del suministro de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para ejecutar los parámetros establecidos en este procedimiento.

El responsable de calidad y Responsable de Recursos Humanos: Son los encargados de divulgarlo y verificar su cumplimiento.

Equipo operativo: Será obligación de todos los trabajadores o cualquier persona que tenga vinculo o que desarrolle actividades en nombre de la Empresa, el aplicar las pautas determinadas en el presente documento.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO COMUNICACIÓN GRH-P10-001	Código: GRH-P10-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

DEFINICIONES

Actas: Herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Empresa.

Buzón PQRS: Receptáculo instalado en la Entidad en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los empleados, proveedores y clientes.

Cartelera Informativa: Escrito o dibujo hecho sobre una lámina grande, generalmente de papel resistente, que se coloca en lugares de la Entidad para comunicar una noticia, dar un aviso o hacer publicidad de alguna cosa.

Circulares: Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la Entidad.

Comunicación: La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

Comunicación Externa: Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

Comunicación Interna: Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.

DESARROLLO

Los canales de comunicación interna constituyen la base para establecer relaciones entre todas las áreas de trabajo de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., y partes interesada, es de suma importancia convertir este método comunicativo en la fuente principal para el desarrollo laboral sostenible de la estructura empresarial. Es conveniente instaurar y controlar cada uno de los medios empleados para que la comunicación interna fluya de una manera veraz y eficaz constituyéndose en la forma verídica de captar información necesaria para el crecimiento de la Empresa.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO COMUNICACIÓN GRH-P10-001	Código: GRH-P10-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna garantiza que el personal propio y contratado por la empresa Megaenvases Cía. Ltda., conozcan el SGC, los riesgos a los que se encuentran expuestos, así como los objetivos del Sistema de Gestión de calidad y puedan además contribuir al cumplimiento de la Política del SGC y a la mejora continua. También sirve como medio de recepción de sugerencias e información para la revisión de los procedimientos y programas.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Se refiere a todas las partes interesadas: clientes, comunidad, proveedores, visitantes, contratistas, entes gubernamentales, familia de los trabajadores.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., establece las formas o medios de comunicación satisfactoria con todas las áreas de trabajo, con el fin de divulgar nuestra gestión interna: Políticas, Lineamientos, estrategias, procedimientos, formatos, sanciones y comunicados a todos los empleados y recibir llamados de mejora continua para la empresa.

- Correo Electrónico
- Red telefónica
- Memorandos
- Llamados de atención verbal y escrita
- Folletos y cartas
- Buzón de quejas, reclamos y sugerencias
- Encuestas
- Reuniones

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de comunicaciones internas y externas GRH-PMD-001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



**ANEXO 1
MATRIZ DE
COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA
GRH-PMD-001**

Código: GRH-PMD-001

Revisión: 01

Versión: 1

Fecha: 01/02/2018

Página: 01 de 01

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA/ EXTERNA		GRH-PMD-001
PROCESO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	

OBJETIVO					
.					
NOMBRE DEL PROCESO	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 06

**PROCEDIMIENTO
FORMACIÓN GRH - P10 - 002**

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Diagrama de flujo

5.2. Generalidades

5.3. Plan de Formación

5.4 Tipos de Formación

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____ <input type="radio"/> No controlada Asignada a _____
--------------	---

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 06

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es determinar y describir los criterios y la metodología para detectar las competencias necesarias y formación de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., además elaborar un plan de formación anual que garantice la capacidad del personal de la empresa en cada una de las actividades que desempeñe.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., incluida la alta dirección, fijándose plenamente en el personal cuyo trabajo genera un impacto significativo sobre la calidad del producto o servicio prestado.

3. DEFINICIONES

Formación: Es el grado de preparación que una persona tiene en determinado tema.

Capacidad: Conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes que permiten el desempeño de un cargo,

4. RESPONSABILIDADES

Alta dirección: Revisa y aprueba el plan de formación.

Responsable del Sistema de Gestión de calidad: Analiza y determina las necesidades de formación apoyándose de la alta dirección y de los responsables de cada Departamento, elabora el plan anual de formación del personal y procede al archivo de estos documentos.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 06

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Diagrama de flujo

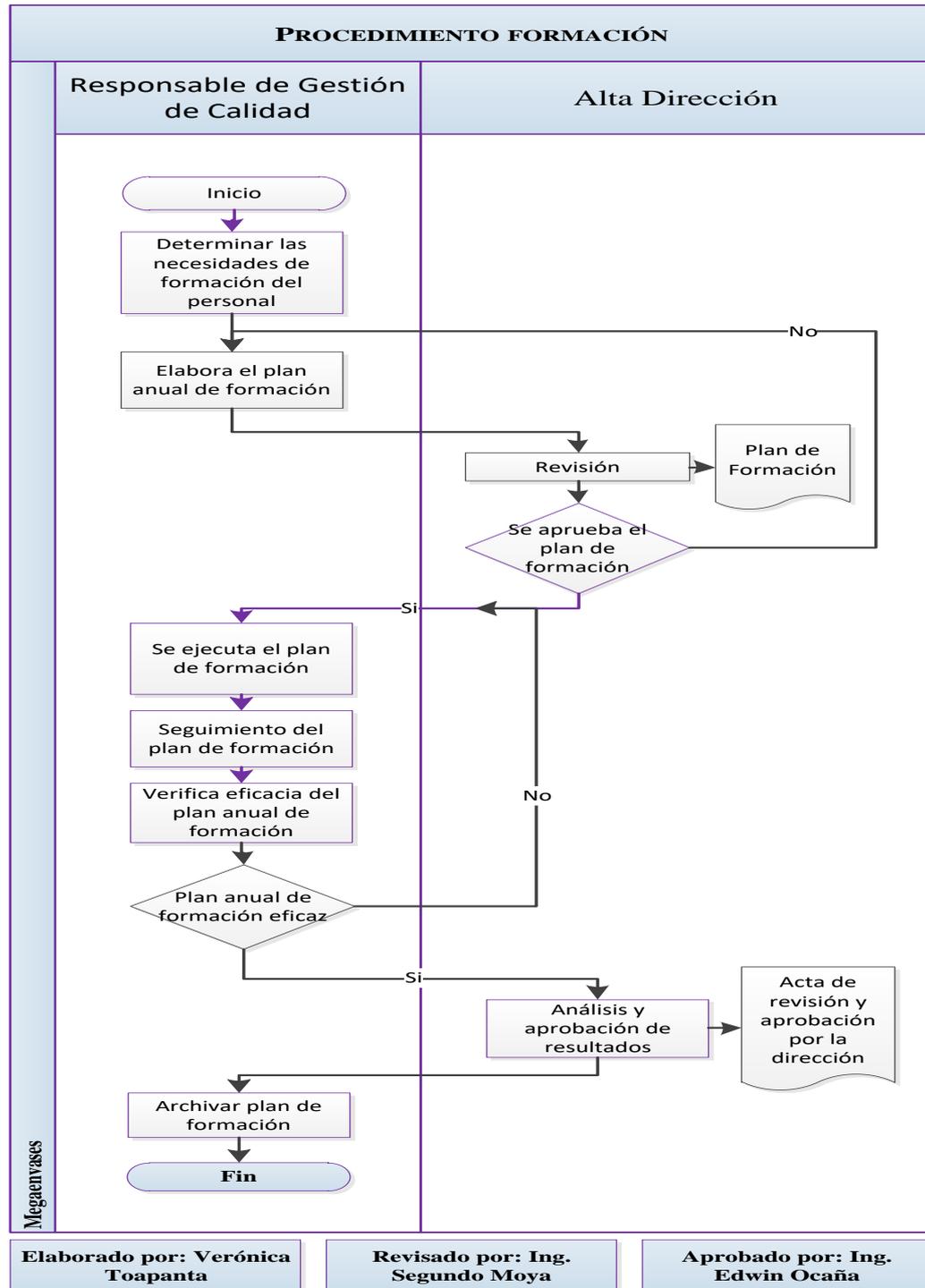


Gráfico 28 Diagrama de Flujo Formación
Elaborado por: Verónica Toapanta

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 06

5.2 Generalidades

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., en afán de prestar un servicio de calidad se asegura de contar con el personal capacitado adecuadamente tanto en las funciones que le corresponden al cargo ejercido como en el campo de gestión de calidad

La empresa Megaenvases Cía. Ltda., busca la satisfacción del cliente tanto como la estabilidad de su personal proporcionándole no solo de buen ambiente de trabajo sino además de conocimientos y habilidades por medio de capacitaciones que mejoren su competencia laboral y personal y despierten el interés del cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes.

5.3 Plan de Formación

El plan de formación será realizado anualmente por el trinomio Responsables de Calidad, Responsables del departamento y la alta dirección identificando las necesidades de formación del personal de la siguiente manera:

- Quejas y reclamos de clientes, no conformidades.
- Acciones correctivas/ preventivas.
- Informes de auditorías internas.
- Necesidades visibles producidas por la gestión de la empresa.
- Nuevas tecnologías adquiridas por la empresa.
- Requisitos legales y reglamentarios.
- Prevención y respuesta ante situaciones no deseadas repetitivas.

Para mantener una correcta programación de la formación se toman en cuentas las necesidades más importantes que tiene la empresa en cada nivel.

Personal directivo:

- Formación en Gestión de Empresas.
- Formación en Gestión de calidad.
- Formación en Técnicas de calidad.

Personal Técnico

- Formación en Gestión de calidad.
- Técnicas de análisis de problemas
- Formación en dirección de personal.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 05 de 06

Personal operativo

- Formación en Gestión de calidad.
- Estudios básicos para comprender material documentado para realizar el trabajo.
- Experiencia en la realización del trabajo.

De acuerdo con estas necesidades de conocimientos con los que debe contar el personal se diseña un plan de formación, detallando las necesidades de formación identificadas, el personal involucrado y las actividades que van a desempeñar.

En reunión con la alta dirección se analiza el plan anual de formación diseñado, para ser aprobado definitivamente y posteriormente se realiza un seguimiento de la efectividad del plan de formación vigente indicando las acciones que se tomaran en caso de encontrar deficiencias en dicho Plan

Clases de Formación

Existen varios tipos de actividades de Formación.

- Sesiones de aprendizaje

Son sesiones impartidas por los trabajadores más antiguos o con mayor experiencia hacia los trabajadores con vacíos o poca experiencia aquí se informa el “Cómo se hace una determinada actividad en el puesto de trabajo”

- Sesiones de información y sensibilización

Son sesiones realizadas ya sea por la alta dirección, por el responsable de Gestión de calidad o los responsables departamentales para informar y socializar sobre diferentes temas de interés empresarial ya sean estos: presentación de misión, visión, políticas y objetivos de la empresa, Calidad, Seguridad y Salud ocupacional, entre otros.

- Cursos de formación

Son capacitaciones para alimentar e incrementar los conocimientos y aptitudes del personal, estas capacitaciones pueden brindarse por personal externo a la empresa o por personal propio de la empresa que cuente con el conocimiento adecuado para la formación del personal.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FORMACIÓN GRH-P10-002	Código: GRH-P10-002
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 06 de 06

El responsable del sistema mantiene una “Ficha de formación” por cada persona de la empresa. En esta ficha son anotadas las diferentes actividades formativas a las que asiste cada persona.

El responsable del sistema archivara una copia de los certificados emitidos por la entidad que ha impartido el curso. En el caso de tratarse de formación interna deberá de redactar un informe en el que consten los asistentes, personal que impartió el curso. En el caso de tratarse de formación externa deberá de redactar un informe en el que consten los asistentes, personal que impartió la formación, fechas, duración y contenido de dicha formación.

Para cada actividad de formación realizada la persona o personas asistentes cumplimentan una “Ficha de valoración de formación”, en la que constan los datos de la actividad formativa, los asistentes y una valoración de aspectos relativos al curso. La ficha de valoración analiza la acción formativa en sí y es cumplimentada por cada asistente para su entrega al Responsable del Sistema, quien junto con el Responsable del departamento afectado analiza la eficacia de la acción formativa.

6. REGISTROS

Se consideran registros de Formación:

- Plan anual de formación

El Responsable del Sistema mantiene archivados los registros por un periodo no inferior a tres años. En el caso de registros informáticos se realizan copias de seguridad.

7. REFERENCIAS

Procedimiento “Acciones correctivas y Preventivas”.

Procedimiento “Revisión por la dirección”.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Plan anual de formación GRH-PAD-002

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH-P10-003	Código: GRH-P10-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 03

**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH-P10-003**

INDICE

1.- OBJETO

2.- CAMPO DE APLICACION

3.- RESPONSABILIDADES

4.- SISTEMA OPERATIVO

5.- DOCUMENTACION NECESARIA

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

Copia	<input type="radio"/> Controlada N° _____ <input type="radio"/> No controlada
Asignada a _____	

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH-P10-003	Código: GRH-P10-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 03

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los perfiles, funciones, responsabilidades y relaciones del personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para todo el personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

3. RESPONSABILIDADES

Administración

Se encarga de establecer los perfiles, las funciones y responsabilidades en la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

Se encarga de establecer las relaciones entre el personal de la empresa Megaenvases Cía. Ltda.

4. SISTEMA OPERATIVO

El administrador es el encargado de establecer el perfil profesional requerido para cada puesto de la empresa Megaenvases Cía. Ltda., según las funciones y responsabilidades que cada puesto requiere. Este perfil será la base para detectar las necesidades de formación, según lo establecido en el documento formación.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH-P10-003	Código: GRH-P10-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 03

En el formato INFORME DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES se establece la definición de los puestos de trabajo.

Una vez establecido el perfil requerido para cada puesto, se asignara al personal teniendo en cuenta el grado de concordancia de la persona con el perfil definido.

La relación que hay entre el personal está especificado en los procedimientos que indican la actividad que realizan.

5. Documentación necesaria

Formación

Informe de Perfiles, Funciones y responsabilidades

6. REGISTROS

Se consideran registros de Funciones y responsabilidades:

Procedimiento de formación

El Responsable de Recursos Humanos archiva los registros por un periodo no inferior a tres años. En el caso de registros informáticos se realizan copias de seguridad.

7. REFERENCIAS

No hay referencias en este procedimiento

8. ANEXOS

ANEXO 1 Formato Informe de Funciones y Responsabilidades GRH-PRD-003

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 FORMATO FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GRH-PRD-003	Código: GRH-PRD-003
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 01

	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	Código:	GRH-PRD-
		o:	003
		Edición:	1
		Fecha:	
PUESTO DE TRABAJO: <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>			
FUNCIONES:			
<input type="checkbox"/>	Compras	<input type="checkbox"/>	Contabilidad
<input type="checkbox"/>	Ventas	<input type="checkbox"/>	Administración
<input type="checkbox"/>	Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento
<input type="checkbox"/>	Seguridad	<input type="checkbox"/>	Recursos
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Dirección
RESPONSABILIDADES:			
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO			
FORMACIÓN			
EXPERIENCIA			
APTITUDES			
OBSERVACIONES:			Firma: Fecha: __/__/__

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MANTENIMIENTO GM-P11-001	Código: GM-P11-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 04

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO GM - P11 - 001

MANTENIMIENTO

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Plan de Mantenimiento

5.2. Documentación del mantenimiento

6.- REGISTROS

7.- REFERENCIAS

8. ANEXOS

Copia

Controlada N° _____

No controlada

Asignada a _____

Preparado por:	Revisado y Aprobado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MANTENIMIENTO GM-P11-001	Código: GM-P11-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 02 de 04

CONTROL DE EDICIONES

N° Ediciones	Fecha	Naturaleza de la Edición

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el plan de mantenimiento que aplica la empresa Megaenvases Cía. Ltda., para llevar un correcto funcionamiento de sus instalaciones de tal manera que la maquinaria y equipo mantengan su capacidad, así mismo se objeta describir la metodología a seguir para documentar el mantenimiento preventivo y correctivo.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas que utiliza la empresa Megaenvases Cía. Ltda., en el proceso, cuya importancia en el producto final así lo justifique, los equipos que por motivos infortunitos fallen una vez realizado el mantenimiento preventivo serán sometidos a mantenimiento correctivo, según sea su caso.

3. DEFINICIONES

Mantenimiento preventivo: Se entiende por mantenimiento preventivo a las acciones que permiten mantener un equipo en su estado correcto evitando que llegue a su disfuncionalidad

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MANTENIMIENTO GM-P11-001	Código: GM-P11-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 03 de 04

4. RESPONSABILIDADES

Responsable de Mantenimiento

Determina y actualiza el Plan de mantenimiento y realiza el seguimiento previo para comprobar su cumplimiento y gestionar las reparaciones necesarias. Encarga las acciones de mantenimiento preventivo de maquinaria y equipos y procede al archivo de estos documentos de mantenimiento preventivo.

Administración

Se encarga del archivo de la documentación del mantenimiento correctivo.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Plan de mantenimiento

El responsable de mantenimiento establece un “Plan de mantenimiento” para las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas, en el cual se detalla las acciones de mantenimiento previstas con la fecha en que serán llevadas a cabo así como los responsables de realizar dichas acciones. El responsable de mantenimiento llevará un seguimiento del correcto desarrollo de las acciones del plan de mantenimiento.

Cuando se adquiera o se deseche maquinaria y equipos y cuando sea necesaria la modificación del plan de mantenimiento será el responsable de mantenimiento quien se encargue de actualizar en “Plan de mantenimiento”.

El “Plan de mantenimiento” al caducar será anulado y archivado por el responsable de mantenimiento dando paso al nuevo plan de mantenimiento.

5.2 Documentación del mantenimiento

Al diseñar el plan de mantenimiento y para aquellos a los cuales se aplique mantenimiento preventivo se elabora una “ficha de mantenimiento” diferente para cada máquina o equipo en la cual se detallan las características técnicas de estos, así como las acciones que se llevaran a cabo para su respectivo mantenimiento y la periodicidad con la que se lo realizara.

	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO MANTENIMIENTO GM-P11-001	Código: GM-P11-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

En cuanto a las máquinas y equipos que reciben mantenimiento correctivo, es Administración la encargada de conservar los registros de las acciones llevadas a cabo en tal mantenimiento así como la entidad o la persona que fue contratada para realizar dicho trabajo manteniendo un registro histórico de las mismas. Administración deberá entregar una copia de estos registros al Responsable de mantenimiento para que disponga de toda la información correspondiente de los equipos y maquinas a su cargo.

Cada año el responsable de mantenimiento revisara las actividades de mantenimiento realizadas en cada máquina para detectar problemas que requiera modificación del plan de mantenimiento o bien la sustitución del equipo o maquinaria.

6. REGISTROS

Se consideran registros de Mantenimiento:

Plan de mantenimiento

Fichas de mantenimiento

El Responsable de Mantenimiento archiva los registros por un periodo no inferior a tres años. En el caso de registros informáticos se realizan copias de seguridad.

7. REFERENCIAS

No hay referencias en este procedimiento

8. ANEXOS

ANEXO 1 Plan de mantenimiento GM-PMD-001

ANEXO 1 Fichas de mantenimiento GM-PFD-001

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 1 PLAN DE MANTENIMIENTO GM-PMD-001	Código: GM-PMD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 01 de 14

	MEGAENVASES	
PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS E INSTALACIONES		
EQUIPO / INSTALACIÓN	Documento Ref.:	
Constar el documento de la Megaenvases, contrato, manual del equipo, etc.		
FECHA Y FIRMA:		
GM-PMD-001	Revisión: 0	Pág. 1/1

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ANEXO 2 FICHA DE MANTENIMIENTO GM-PFD-001	Código: GM-PFD-001
		Revisión: 01
		Versión: 1
		Fecha: 01/02/2018
		Página: 04 de 04

	FICHA DE MANTENIMIENTO GM-PFD-001 MEGAENVASES CIA. LTDA.			
	EQUIPO		CÓDIGO	
UBICACIÓN				
FECHA PARADA		HORA		
FECHA REPARACIÓN		HORA		
DAÑOS	ORIGEN DEL DAÑO			
TRABAJO EFECTUADO				
PIEZAS SUSTITUIDAS	PIEZAS REPARADAS		HERRAMIENTAS ESPECIALES	
HORAS TRABAJO	DE	DÍAS		
		HORAS		
ENCARGADO				
EMPRESA EXTERNA		PERSONAL DE LA EMPRESA		TRASLADO DEL EQUIPO
OBSERVACIONES				
FECHA Y FIRMA				

Nombre:			
Cargo:			
Rubricas:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 20 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MESES					
	1	2	3	4	5	6
	Entrega del manual de procedimientos a la alta dirección					
Socialización de los procedimientos bajo la norma ISO 9001- 2015 de la empresa MEGAENVASES CÍA. LTDA.						
Conocer los beneficios de la implementación de los procedimientos dentro de la empresa						
Crear grupos de capacitación según horarios de trabajo						
Capacitar a los grupos acerca de los procedimientos						
Simulacro con los grupos en los procedimientos pertinentes						

Elaborado por: Verónica Toapanta

ANÁLISIS DE COSTOS

Al ser la decisión de la empresa Megaenvases Cía. Ltda. Implementar en su organización el trabajo por medio de los procedimientos bajo la norma ISO 9001- 2015, será necesario realizar una serie de actividades que incurrirán costos, necesarios para la mejora de la empresa, que se detallan a continuación:

Según la revista Ekos luego de realizar un análisis comparativo de los sueldos percibidos por 500 empresas afirma que un analista de calidad percibe un salario de \$ 2208,67 y un capacitador tiene un sueldo de \$ 622,78. (Ekos, 2012).

Megaenvases corresponde a una empresa pequeña con menos de 50 trabajadores, “Las empresas pequeñas hasta 50 trabajadores pueden implantar la norma ISO 9001 2015 en unos 6 meses.” (ISO 9001:2015, 2016)

COSTOS HUMANOS:

Tabla 21 Costos humanos

Recurso Humano	Cantidad	Costo	Tiempo	Gasto
Analista de calidad	1	1550,67	6	9304,02
Capacitador	1	622,78	6	3736,68
TOTAL	13040,70			

Elaborado por Verónica Toapanta

COSTOS MATERIALES:

Tabla 22 Costos materiales

Recurso	Cantidad	Costo U	Costo T
Volantes	500	0,5	250
Carteles	10	6	60
Manuales	30	3	90
TOTAL	400		

Elaborado por Verónica Toapanta

Para desarrollar la implementación de procedimientos bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Megaenvases será necesaria la presencia de un analista de calidad quien estará al frente de todo el proceso de implementación el cual tiene una duración de 6 meses, así mismo se contara con un capacitador para guiar al personal de manera adecuada, estos gastos se visualizan en la Tabla 19. Para información visual y que sirva de apoyo en todo momento para los trabajadores y demás partes interesadas será necesario el uso de volantes, carteles y manuales para esto los valores a gastar se observan en la Tabla 20. Entre los costos humanos y cotos materiales se tiene un valor total de \$ 13440,70.

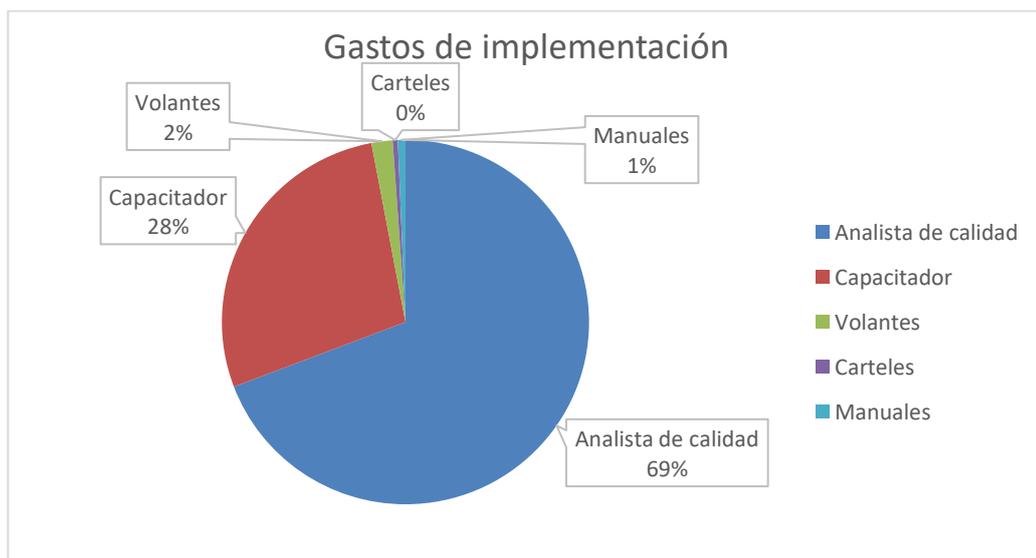


Gráfico 29 Gastos de implementación
Elaborado por: Verónica Toapanta

Como se puede observar en el Grafico 27 el mayor costo para la implementación de los procedimientos es el recurso humano con 69% de gastos para el analista de calidad y el 28% de gastos para el capacitador, esto hace que solo el 3% de gastos corresponda al gasto material, aun siendo mayor los costos humanos es de suma importancia la presencia de personal especializado para la correcta implementación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Para conocer el diagnóstico de la situación actual de la empresa se aplicó la matriz de diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión de calidad según la norma ISO 9001; 2015, por medio de la cual se detectó diferentes oportunidades de mejora y problemas a los que estaba expuesta la empresa y que generaba desbalances en la calidad de sus productos, además se encontraba trabajando de forma empírica con un 74 % de deficiencia en el desarrollo de sus procesos, por lo que fue necesario el levantamiento de sus procedimientos.
- Mediante un levantamiento de procesos se identificaron las actividades y los 8 procesos con que cuenta Megaenvases, perteneciendo al Procesos estratégico: Gestión Gerencial , Gestión administrativa y Gestión de calidad, al Proceso operativo: Gestión de compras, Gestión de producción y Gestión de ventas y al Proceso de apoyo: Gestión de recursos Humanos y Gestión de mantenimiento y que por medio de la estandarización de estos y la aplicación de sus indicadores habrá mayor organización y control en su desarrollo disminuyendo el tiempo de operaciones y aumentando así la productividad y satisfacción del cliente.
- Mediante un cronograma propuesto la empresa podrá implementar los procedimientos diseñados, dando a conocer el contenido de cada documento siendo este: objeto, alcance, definiciones, responsabilidades, descripción del proceso, registros, referencias y anexos, esta socialización se realizará por medio de capacitaciones que brindarán los conocimientos necesarios para mejorar el desempeño de cada área y así alcanzar la eficiencia y eficacia de sus procesos.

RECOMENDACIONES

- Para conocer a fondo las fortalezas y falencias de la empresa referentes al Sistema de Gestión de calidad se recomienda emplear la matriz de diagnóstico de la situación actual de la empresa basándose en la ISO 9001; 2015 ya que dicho documento se encuentra con su contenido actualizado.
- Para mantener actualizado el manual de Procedimientos es necesario conocer cada uno de los procesos de la empresa, cada cambio realizado ya sea en la documentación, infraestructura, maquinaria o en las partes interesada, esto a través de visitas personales periódicas durante varias semanas y en distintos horarios y documentar cada una de las actividades realizadas.
- Se deberá seguir puntualmente el cronograma establecido para la implementación del manual de procedimientos, con el fin de que la adopción del trabajo estandarizado no desvíe las actividades normales de producción de la empresa y cree conflictos en ella, sino que facilite la optimización de recursos y disminuya el tiempo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Arrieta, Diego. 2017. Gestion del contexto organizacional segun ISO 9001:2015. [En línea] 2017. <http://diegoarrieta.net/web-apc/course/gestion-del-contexto-organizacional-segun-iso-90012015/>.

Benavides, Claudia. 2016. Calidad para PYMES. [En línea] 7 de Octubre de 2016. <https://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>.

C, Rafael Mateo. 2009. Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte i. [En línea] 21 de 08 de 2009. <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>.

Calidad . 2013. Control de los registros según ISO 9001:2008. [En línea] Octubre de 2013. <http://hederaconsultores.blogspot.com/2010/04/control-de-los-registros-segun-iso.html>.

Calidad, ISO 9001. 2015. ISO 9001 calidad. *La Política de Calidad*. [En línea] 2015. <http://iso9001calidad.com/la-politica-de-calidad-101.html>.

2014. Camara de Comercio de la Republica Colombiana. [En línea] 2014. <http://www.camara.gov.co/sites/default/files/2018-01/36%20MAPA%20DE%20RIESGO%202014.pdf>.

Corporativo, Blog. 2015. 8 junio, 2015. [En línea] 08 de Junio de 2015. <http://www.isotools.com.co/iso-9001-cual-es-el-papel-de-los-responsables-de-calidad-en-el-sgc/>.

Cruz, Karen. 2017. [En línea] 2017. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/9/Anexo%209-Procedimiento%20Riesgos%20y%20oportunidades.docx>.

Cuadra, Oscar Alvarez de la. 2016. ¿qué son las partes interesadas dentro de iso 9001: 2015? [En línea] 02 de 07 de 2016. <http://crasa.com.mx/las-partes-interesadas-iso-90012015/>.

Cubillos, Karen Alejandra. 2015. Slide share. *Componenetes del proyecto, introduccion, justificacion, objetivos, marco teorico y analisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografia y anexos*. [En línea] 24 de Marzo de 2015. <https://es.slideshare.net/karenalejandracubillos/componenetes-del-proyecto-introduccion>.

Edison, Corella. 2016. Caracterizacion de procesos. [En línea] 04 de 03 de 2016. <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>.

Ekos. 2012. Un comparativo de los sueldos percibidos por sector. [En línea] 01 de 06 de 2012. <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=485>.

Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. 2011. *Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Cimboraço*. Riobamba : s.n., 2011.

Gehisy. 2016. Información documentada en la ISO 9001:2015. [En línea] 04 de 12 de 2016. <https://aprendiendocalidadyadr.com/informacion-documentada-iso-90012015/>.

Gestion de la Calidad ISO 9001. [En línea] <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>.

Gómez, Giovanni. 2001. Gestipolis. *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. [En línea] 11 de 12 de 2001. <https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>.

Gonzales, Hugo. 2016. Calidad y Gestión. *ISO 9001:2015. Seguimiento y medición de procesos*. [En línea] 27 de 12 de 2016. <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/indicadores-de-procesos/>.

ISO 9001:2015. 2016. ¿Cuánto tiempo se necesita para implantar un Sistema de Gestión de Calidad? [En línea] 19 de 07 de 2016. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/07/tiempo-implantar-sistema-de-gestion-de-calidad/>.

ISO. 2014. Blog de la ISO. [En línea] 30 de 12 de 2014. <http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>.

Manene, Luis Miguel. 2010. Calidad total: su filosofía, evolución, definición e implantación. [En línea] 01 de 12 de 2010. <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>.

Maristas. 2017. champagnat ipiales. [En línea] 06 de 2017. <http://champagnatipiales.com/wp-content/uploads/2017/08/ENLACE-18-2017-02-08-17.pdf>.

Matriz FODA. [En línea] 2019. <http://www.matrizfoda.com/dafo/>.

Morales, Natalia. 2017. Soporte Técnico. [En línea] 02 de 02 de 2017. <http://soportetecnicoadisancia.blogspot.com/2017/02/actividad-4.html>.

Occidente, Universidad del. 2008. Repositorio digital. [En línea] 2008. <http://promac.udo.mx/sgc/admin/estatico/manual/Matriz%20de%20interaccion.xls>.

Tamayo Cielo. 2018. Repositorio Digital de la Universidad de Pereira. [En línea] 2018. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>.

Tenerife, Camara Santa Cruz de. 2013. *Producción y Operaciones*. [En línea] 2013. <http://www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/produccion-y-operaciones>.

Universidad de Guayaquil. 2017. Manual de procedimientos administrativos para el restaurante exacto, en guayaquil año 2016. Guayaquil : s.n., 2017.

Universidad Nacional autonoma de Mexico. 2006. Repositorio Digital. [En línea] 2006. <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>.

ANEXOS

ANEXO 1 Carta de aceptación de la empresa



MEGAENVASES CIA. LTDA.

Ruc: 1891735452001

Teléfono: 03 2873-069

Celular: 0984-497-263

Píllaro, 15 de Febrero 2019

CERTIFICO

Por medio de la presente quiero dar a conocer que la Srta. MARÍA VERÓNICA TOAPANTA REINOSO con CI. 180486841-0, egresada de la Universidad Tecnológica Indoamerica de la Carrera de Ingeniería Industrial realizo su trabajo de Titulación con el tema: "DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA MEGAENVASES CÍA LTDA DEL CANTÓN PÍLLARO", en nuestra empresa. Culminando el trabajo con conformidad y adaptándose a las necesidades de la empresa, así como con los plazos establecidos según el acuerdo firmado. Queda por tanto concluido el trabajo.

Sin otro parecer, se despide atentamente:

Atentamente,

MEGAENVASES
Tel. 2873069
PILLARO - ECUADOR

ING. SEGUNDO MOZA
CI. 1801886860

DIRECCIÓN: Calle Rocafuerte 011 y Atipillahuzo
EMAIL: megaenvases2012@yahoo.com
PÍLLARO - ECUADOR

ANEXO 2: Información básica de un Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que 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. (C, 2009)

ISO 9001

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. (sf)

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el standard de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes. (sf)

¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad?

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas. (sf)

Sistemas Integrados de Gestión

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados. Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y de Salud Ocupacional

Los sistemas integrados de gestión pertenecen a las normas de la serie ISO 9001, que pretenden conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios. Estos son algunos de sus puntos fundamentales:

Un SIG necesariamente va a requerir:

- La existencia de un único manual de gestión que va a asegurar que los procesos e instrucciones no se dupliquen.
- La implementación simultánea de cada uno de los sistemas con el objetivo de minimizar el periodo de implantación total del SIG en comparación con el tiempo que tomaría implementar los sistemas por separado.
- La distribución de los esfuerzos para que el diseño e implementación del sistema integrado de calidad sea más rápido.
- Supervisión y cuidado absoluto por parte del equipo responsable de la implantación del sistema, pero que a su vez involucre a todos los miembros de la organización.
- Es fundamental designar un responsable único para los tres sistemas y que cumpla las funciones de dirección técnica y corporativa diferenciada.
- Incorporar los sistemas de gestión completamente a las actividades operativas de la organización, entendiendo los requerimientos de calidad, medio ambiente y seguridad como una parte más de la gestión general.
- Mínimo registro y documentación.
- Objetivos, metas y políticas coherentes en el tiempo.
- La Dirección de la empresa deba ejercer un fuerte liderazgo y compromiso de manera que su equipo de colaboradores se enfoque en implementar el SIG en forma eficiente. (ISO, 2014)

Calidad

La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. (Manene, 2010)

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. (Manene, 2010)

La Calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores, pero la C. T. se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera. Es reunir los requisitos convenidos con el cliente y superarlos, ahora y en el futuro, con lo que se supera la imprecisión del pasado, ya que no solo tiende a ser exacta sino además medible. (Manene, 2010)

Parte Interesada

Una parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad) relevantes al sistema de gestión de la calidad (SGC). El concepto ya se había tratado en ISO 9004 en sus versiones del 2000 y 2009 y en esta nueva norma adquiere una importancia especial como consecuencia del pensamiento basado en riesgo. La justificación de esto es determinar qué partes interesadas tendrán un impacto en la capacidad de la organización de ofrecer productos y servicios que consistentemente satisfagan requisitos los clientes y los legales y reglamentarios. (cuadra, 2016)

Caracterización de Procesos

La Caracterización de Procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, tales como: ¿quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo? La Norma 5906 no establece de manera explícita qué procesos o de qué tipo deben estar identificados, pero los procesos se pueden identificar como: Procesos Gerenciales/Directivos/Estratégicos Procesos Misionales/Operacionales/Realización

Procesos de Apoyo/Soporte Procesos de Evaluación/Seguimiento y Medición. (Edison, 2016).

Información Documentada

La norma ISO 9000:2015 define información documentada como:

"Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene".

La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

La información documentada puede hacer referencia a:

El sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados.

La información generada para que la organización opere (documentación).

La evidencia de los resultados alcanzados (registros). (Gehisy, 2016)

Objetivos

Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, el objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso y planificación. (Cubillos, 2015)

Responsables.

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad pone a funcionar el sistema, vigila la eficacia y debe ser capaz de mejorarlo. También es el responsable del cliente en la organización, se preocupa de que toda la empresa conozca los requisitos de los clientes, los admita y los ejecute. (Corporativo, 2015)

Políticas:

La política de calidad establece el marco sobre el cual una organización desea moverse. Esta se define teniendo en cuenta las metas organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de los clientes (internos y externos). (Calidad, 2015)

Descripción de las operaciones

Describir las operaciones de la empresa, es describir el proceso fabricación del producto o de prestación del servicio, así como los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de dichas operaciones. (Tenerife, 2013)

Formatos

Documento o plantilla en el que se anotan los datos relacionados con la realización de cualquier tarea del sistema. (Calidad , 2013)

Diagramas de flujo

Un diagrama de flujo es un diagrama que describe un proceso, sistema o algoritmo informático. Se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender. Los diagramas de flujo emplean rectángulos, óvalos, diamantes y otras numerosas figuras para definir el tipo de paso, junto con flechas conectoras que establecen el flujo y la secuencia. Pueden variar desde diagramas simples y dibujados a mano hasta diagramas exhaustivos creados por computadora que describen múltiples pasos y rutas. (2012)

ANEXO 3: Requisito de la norma ISO 9001:2015

Los primeros tres capítulos de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos. Éstos identifican el objeto y campo de aplicación de la norma, las referencias normativas y los términos/definiciones para la norma. (2015)

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación. . (2015)

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015:

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. . (2015)

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015: ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. . (2015)

Los requisitos de la norma se identifican en los capítulos 4 a 10.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación. . (2015)

5. LIDERAZGO

Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización. . (2015)

6. PLANIFICACIÓN

Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios. . (2015)

7. APOYO

Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. . (2015)

8. OPERACIÓN

Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega. . (2015)

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

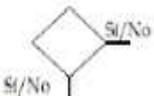
Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. . (2015)

10. MEJORA

Indica los requisitos para la mejora. . (2015)

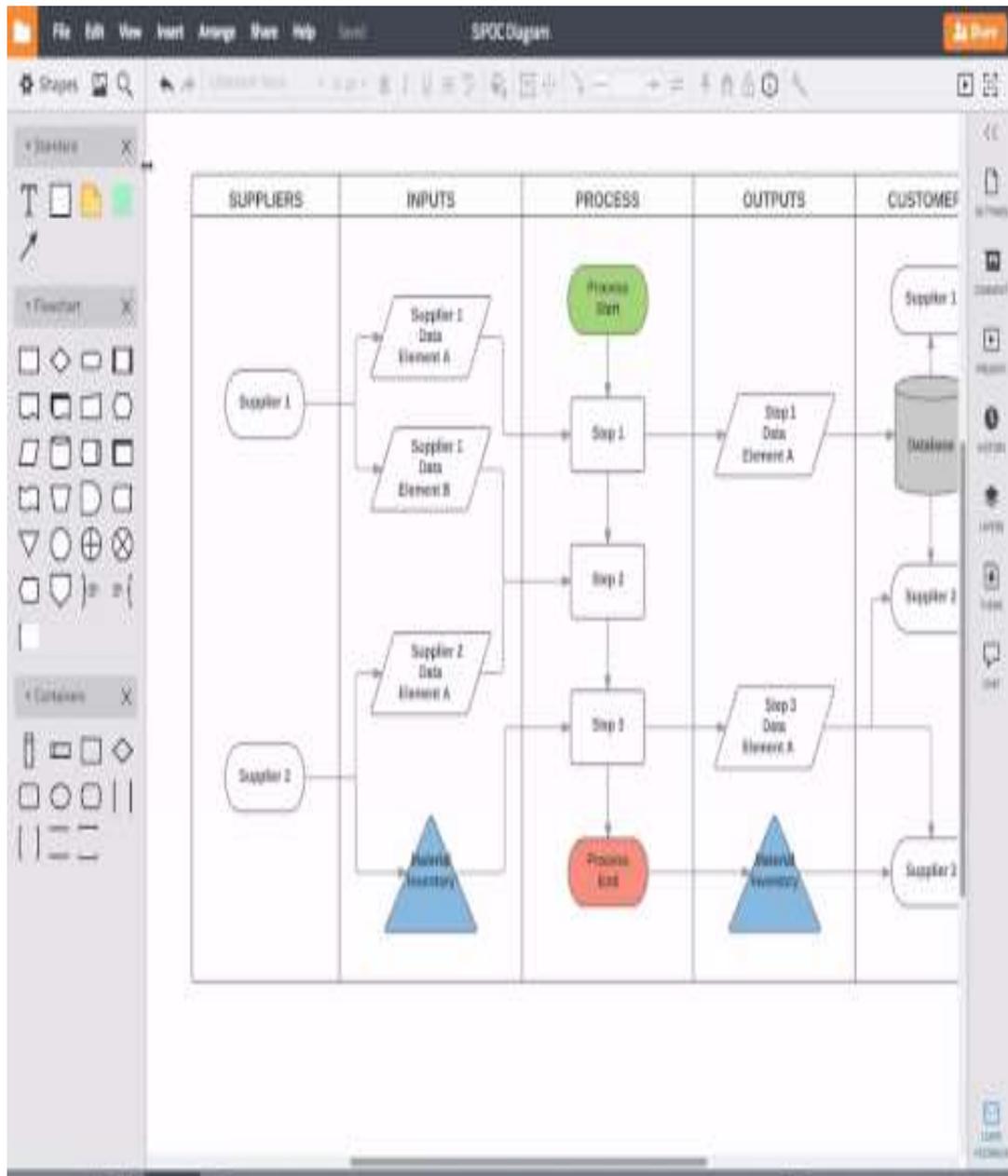
ANEXO 4: Simbología ANSI

Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

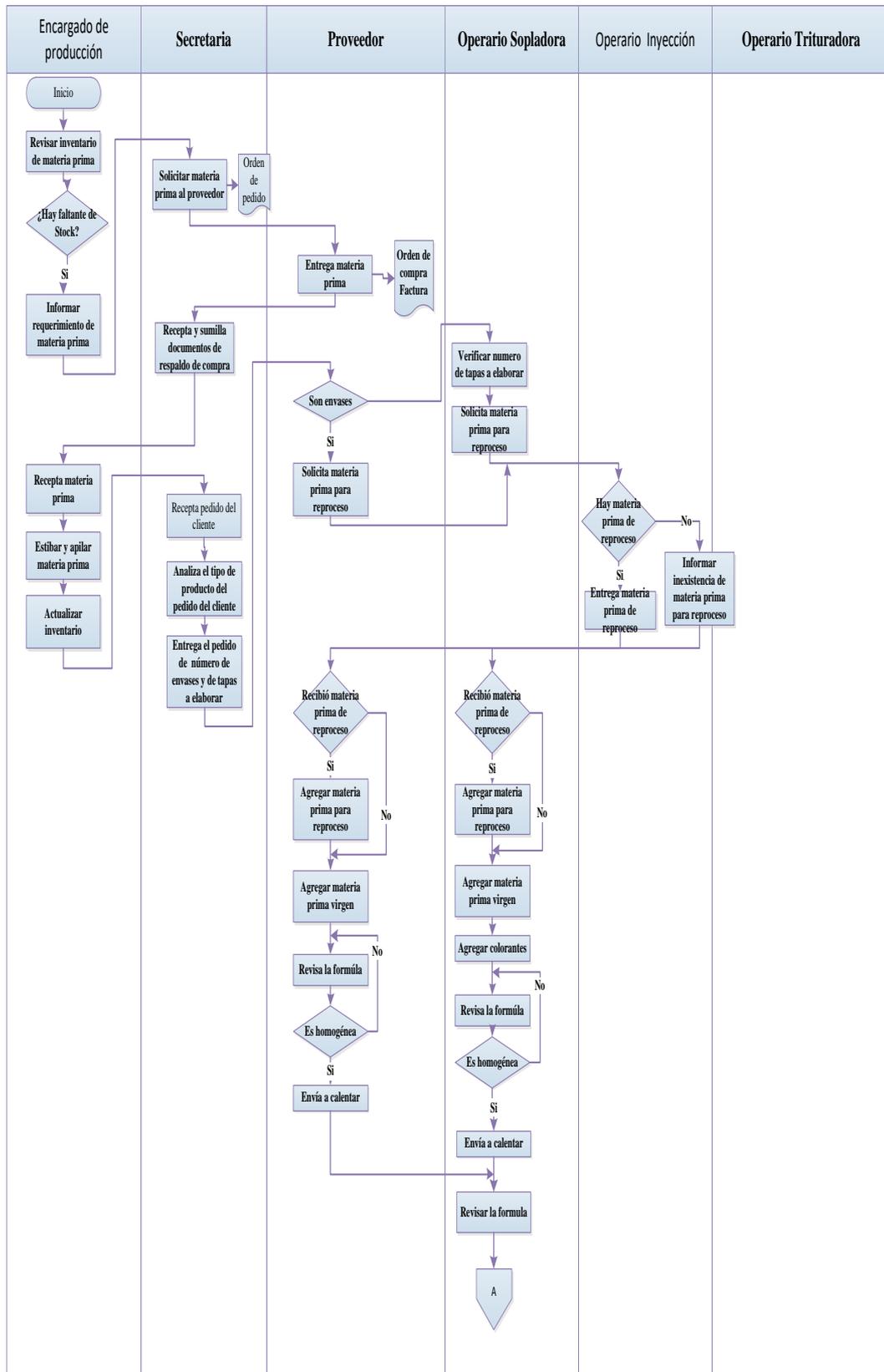
Fuente (Morales, 2017)

ANEXO 5: Aplicación Visio

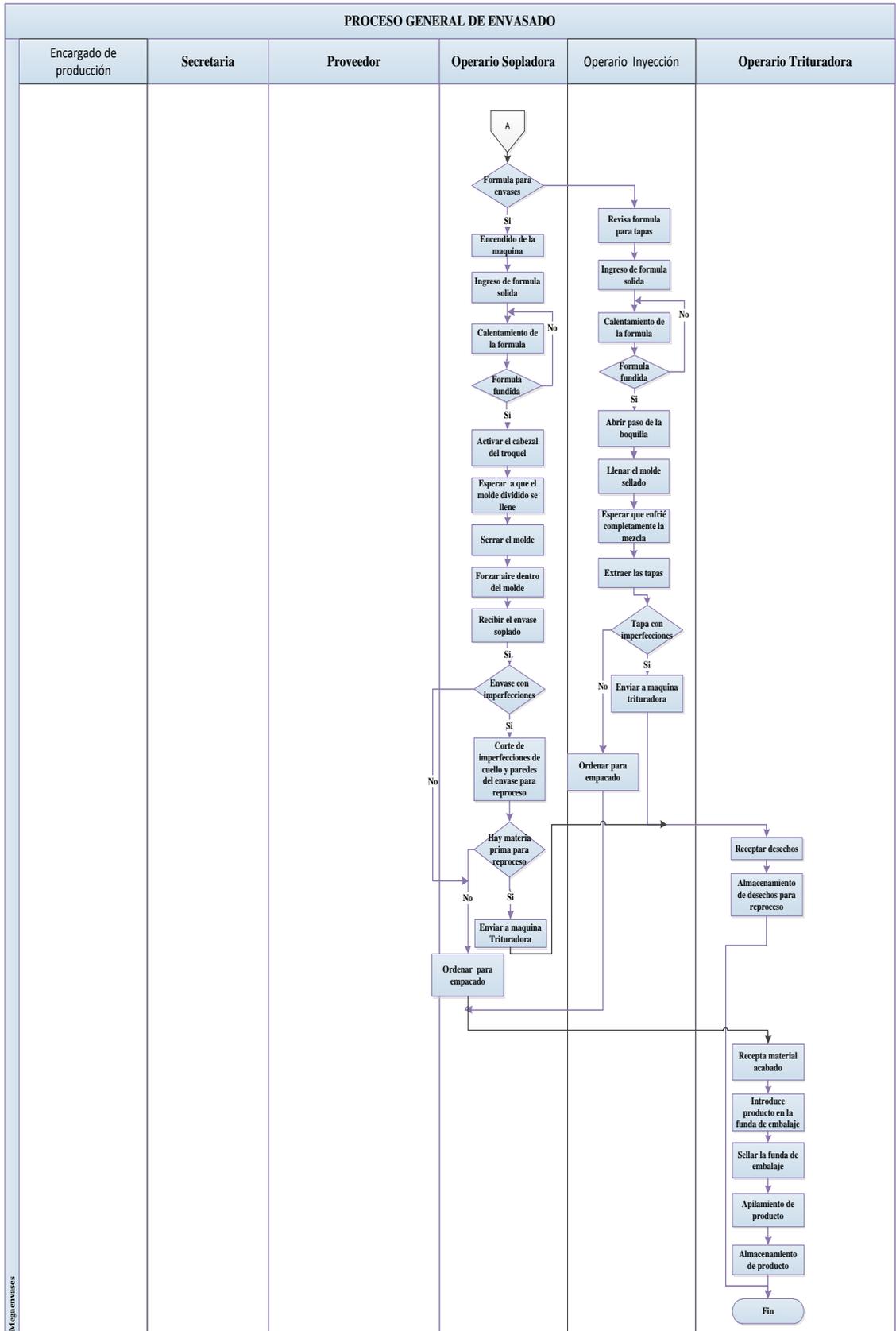


Fuente: Microsoft Visio

ANEXO 6: Diagrama de Flujo General del Proceso de envasado de la empresa Megaenvases



PROCESO GENERAL DE ENVASADO



Megaenvases

Elaborado por: Verónica Toapunta

Revisado por: Ing. Segundo Moya

Aprobado por: Ing. Edwin Ocaña

ANEXO 7: Formato de un procedimiento

Estructura de un procedimiento



	Qreamoz	Código
	Procedimiento Auditorias Internas	Versión Emisión

- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Definiciones
- ✓ Descripción de la actividades
- ✓ Documentos de referencias
- ✓ Registros
- ✓ Identificación de los Cambios
- ✓ Anexos

Elaborado	Nombre	Firma
Revisado	Nombre	Firma
Aprobado	Nombre	Firma

Fuente: (Igc, 2015)