

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
“INDOAMÉRICA”**

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE
CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD**

Informe de Tesis presentado como requisito previo a la obtención del Título de
Ingeniero Industrial

AUTORA:

Ana Evelyn Acosta Naranjo

TUTORA:

Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero, M.Sc.

QUITO - ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de DIRECTORA del Informe de Tesis **“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”** presentado por la ciudadana Ana Evelyn Acosta Naranjo estudiante del programa de Ingeniera Industrial de la “Universidad Tecnológica Indoamérica”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de Grado, que se designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, Septiembre del 2016

LA TUTORA

Jaqueline del Pilar Villacís Guerrero, M.Sc.

C.C.: 0400751988

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

Yo, Ana Evelyn Acosta Naranjo, declaro ser autora del Informe de Investigación titulado “ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”, como requisito para optar al grado de “Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Educación Básica”, 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 este 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 éste trabajo.

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 30 días del mes de Septiembre del 2016, firmo conforme:

Autora:

Ana Evelyn Acosta Naranjo
C.C.: 1716396930
Telf: 2813221
E-mail:evelyn_zj@yahoo.com

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal aprueban el Informe de Tesis sobre el **“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”** del estudiante Ana Evelyn Acosta Naranjo, de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito, del 2016

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE DE GRADO

F.....

VOCAL 1

F.....

VOCAL 2

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a mis padres, hermanos, hijos y al compañero de mi vida, por caminar a mi lado, apoyándome y cuidándome en cada momento de mi vida.

Evelyn Acosta

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, brindándome en cada momento el valor para seguir adelante.

Gracias

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	Pág.
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
SUMMARY	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema	4
Línea de Investigación	4
Planteamiento del Problema	4
Contextualización	5
Macro	5
Meso	5
Micro	6
Árbol de Problemas	7
Análisis Crítico	8
Prognosis	8
Formulación del Problema	8
Delimitación del Objeto de Investigación	8
Justificación	9

Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos	11
Fundamentaciones	12
Filosófica.....	12
Ontológica	12
Sociológica	13
Legal	13
Técnica – Tecnológica	17
Categorías Fundamentales.....	18
Constelación de Ideas	19
Variable Independiente	19
Variable Dependiente.....	20
Fundamentación Teórica	21
Fundamentación de la Variable Independiente	21
Modelo de Gestión de Calidad	21
Fundamentación de la Variable Dependiente.....	33
Productividad.....	33
Hipótesis.....	37
Señalamiento de Variables	37
Definición de Términos Técnicos.....	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Modalidad	41
Modalidad Básica de la Investigación	41
Tipos de la Investigación	41
Población y Muestra	42

Operacionalización de Variables	43
Plan de Recolección de la Información.....	45
Aplicación de Instrumentos de Recolección de la Información	45
Procesamiento y Análisis	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Procesamiento y Análisis de la Información.....	47
Lista de Verificación.....	47
Grado de Satisfacción del Cliente.....	55
Grado de Satisfacción con los Materiales	55
Grado de Satisfacción con los Productos	56
Grado de Satisfacción con el Servicio	57
Cumplimiento con las Especificaciones del Producto	58
Tiempo de Entrega del Producto	59
Reclamos realizados por el Cliente.....	60
Reclamos Solucionados	61
Encuesta Interna.....	62
Datos de Productividad	66
Verificación de Hipótesis	70
Formulación de Hipótesis	70
Técnica de Verificación	70
Determinación del Nivel de Significancia	71
Fórmula Estadística.....	71
Grado de Libertad	72
Cálculo del Grado de Libertad	72
Matriz de Datos	73
Conclusiones y Recomendaciones.....	74

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Título.....	75
-------------	----

Datos Informativos	75
Antecedentes de la Propuesta	75
Objetivos de la Propuesta.....	76
Objetivo General.....	76
Objetivos Específicos.....	76
Justificación de la Propuesta	76
Desarrollo de la Propuesta.....	77
Análisis de Factibilidad.....	77
Fundamentación Científico – Técnica	77
Modelo Operativo	78
Pirámide Documental.....	79
Manual de Calidad	80
Procedimiento Control de Documentos	105
Procedimiento Control de Registros	139
Procedimiento Revisión por la Dirección	149
Procedimiento Talento Humano	157
Procedimiento Control de Equipos de Seguimiento y Medición	174
Procedimiento Compras, Pago y Bodega.....	191
Procedimiento Producción de Frutas Deshidratadas	202
Procedimiento Aseguramiento de la Calidad	216
Procedimiento Producto no Conforme.....	246
Procedimiento Quejas, Reclamos o Sugerencias.....	259
Procedimiento Acciones Preventivas y Correctivas	271
Procedimiento Evaluación de la Satisfacción del Cliente.....	287
Beneficios de la Propuesta	295
Impacto Ambiental	295
Conclusiones.....	296
Recomendaciones	296
BIBLIOGRAFÍA	298
ANEXOS.....	301

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Relación Causa – Efecto (árbol de problema)	7
Gráfico N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales.....	18
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	19
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	20
Gráfico N° 5: Pilares de la gestión de la calidad total.....	23
Gráfico N° 6: Evolución de la Norma ISO 9001:2008	26
Gráfico N° 7: Vínculo de los procesos Capítulo 4 al 8 de la Norma	28
Gráfico N° 8: Pirámide documental.....	30
Gráfico N° 9: Criterios del modelo de Gestión EFQM.....	31
Gráfico N° 10: Cumplimiento norma ISO 9001:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”	48
Gráfico N° 11: Cumplimiento por literales de la norma ISO 9001:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.....	49
Gráfico N° 12: Verificación de la Cláusula 4.....	50
Gráfico N° 13: Verificación de la Cláusula 5.....	51
Gráfico N° 14: Verificación de la Cláusula 6.....	52
Gráfico N° 15: Verificación de la Cláusula 7.....	53
Gráfico N° 16: Verificación de la Cláusula 8.....	54
Gráfico N° 17: Grado de satisfacción con los materiales.....	55
Gráfico N° 18: Grado de satisfacción de los productos.....	56
Gráfico N° 19: Determinación de la satisfacción del cliente.....	57
Gráfico N° 20: Determinación de la satisfacción del cliente.....	58
Gráfico N° 21: Determinación de la satisfacción del cliente.....	59
Gráfico N° 22: Determinación de la satisfacción del cliente.....	60
Gráfico N° 23: Determinación de la satisfacción del cliente.....	61
Gráfico N° 24: Manejo óptimo de los recursos de la microempresa	62
Gráfico N° 25: Tiempo para evaluar la productividad de sus resultados.....	63
Gráfico N° 26: Calidad del producto final	64

Gráfico N° 27: Cumplimiento de objetivos y metas planteadas	65
Gráfico N° 28: Jerarquía Documental.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Población	42
Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente.....	43
Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Independiente.....	44
Tabla N° 4: Escala de Ponderación.....	45
Tabla N° 5: Cumplimiento norma ISO 9001:2008 de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las delicias de Cantuña”	48
Tabla N° 6: Cumplimiento por literales de la norma ISO 9001:2008 de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”	49
Tabla N° 7: Verificación de la cláusula 4. Sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9011:2008.....	50
Tabla N° 8: Verificación de la cláusula 5. Responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9011:2008.....	51
Tabla N° 9: Verificación de la cláusula 6. Gestión de los recursos de la norma ISO 9011:2008.....	52
Tabla N° 10: Verificación de la cláusula 7. Realización del producto de la norma ISO 9011:2008.....	53
Tabla N° 11: Verificación de la cláusula 8. Medición, análisis y mejora de la norma ISO 9011:2008.....	54
Tabla N° 12: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción con los materiales	55
Tabla N° 13: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción con los productos	56
Tabla N° 14: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción del servicio	57
Tabla N° 15: Determinación de la satisfacción del cliente: Cumplimiento con las especificaciones del producto.....	58
Tabla N° 16: Determinación de la satisfacción del cliente: Tiempo de entrega del producto.....	59

Tabla N° 17: Determinación de la satisfacción del cliente: Reclamos realizados por el cliente	60
Tabla N° 18: Determinación de la satisfacción del cliente: Reclamos solucionados	61
Tabla N° 19: Manejo óptimo de los recursos de la microempresa	62
Tabla N° 20: Tiempo para evaluar la productividad de sus resultados.....	63
Tabla N° 21: Calidad del producto final	64
Tabla N° 22: Cumplimiento de objetivos y metas planteadas	65
Tabla N° 23: Productividad – Recepción de la Materia Prima.....	67
Tabla N° 24: Productividad – Preparación de la Materia Prima.....	68
Tabla N° 25: Productividad – Tratamiento previo “Fruta si pelar”	69
Tabla N° 26: Frecuencia observada	71
Tabla N° 27: Frecuencia esperada	72
Tabla N° 28: Matriz de datos.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 1: Encuesta Interna	302
ANEXO N° 2: Encuesta de Satisfacción.....	303
ANEXO N° 3: Lista de Verificación: Situación Actual.....	305
ANEXO N° 4: Lista de Verificación: Resultado de la Adopción de un Modelo de Gestión de Calidad	307
ANEXO N° 5: Medición de la Productividad: Resultado de la Adopción de un Modelo de Gestión de Calidad – Recepción de la Materia Prima	309
ANEXO N° 6: Medición de la Productividad: Resultado de la Adopción de un Modelo de Gestión de Calidad – Preparación de la Materia Prima.....	310
ANEXO N° 7: Medición de la Productividad: Resultado de la Adopción de un Modelo de Gestión de Calidad – Tratamiento previo Fruta sin Pelar	311

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: “ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”

Autora: Ana Evelyn Acosta Naranjo

Tutora: Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero, M.Sc.

El presente trabajo de investigación, “ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” está enfocado el diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2008, la cual pretende encaminar a la microempresa a ejecutar actividades estandarizadas en post de conseguir un producto que cumpla los parámetros de calidad establecidos y apalanque el incremento de la productividad. Entre las conclusiones la factible del diseño por la disposición de los recursos necesarios; la metodología utilizada marcó una modalidad cuantitativa-cualitativa de la investigación y se llegó a recomendaciones generales cuya base permitió elaborar la propuesta respectiva.

Descriptor de Tesis: Microempresa, sistema de gestión de calidad, pirámide documental, objetivos, recursos humanos y materiales, capacitación, instrumentos investigativos, análisis estadístico, comunicación y justificación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SUMMARY

“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”

Autora: Ana Evelyn Acosta Naranjo

Tutora: Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero, M.Sc.

This research, "ANALYSIS MODEL OF QUALITY MANAGEMENT IN MICRO DRIED FRUITS" DELIGHTS OF Cantuña "PARISH Conocoto, CANTON QUITO AND ITS IMPACT ON PRODUCTIVITY" is focused on designing a management system quality grounded in ISO 9001: 2008, which aims route to microenterprises run standardized post to get a product that meets the quality standards established and leverage the increased productivity activities. Among the conclusions of the design feasible by the provision of the necessary resources; the methodology marked a qualitative cuantitativa-mode research and general recommendations became the basis allowed to elaborate the respective proposal.

Descriptors Thesis: Microenterprise quality management system, documental pyramid, objectives, human resources and materials, training, research instruments, statistical analysis, communication and justification.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se desenvuelven en un ambiente de competencia permanente, viéndose obligadas a desarrollar sus actividades de forma que, el producto final que se entregó cumpla con todos los requerimientos de calidad establecidos para satisfacción de cliente y; en consecuencia, lograr su fidelidad permitiéndole mantenerse dentro del mercado de una forma estable y sostenible en el tiempo.

Cuando se habla de calidad pensadores como (JURAN, Joseph, 1990) menciona: “adecuarse al uso”, (CROSBY, Philip B. 1988): “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”, norma ISO 9000 “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Con estos referentes, las organizaciones se enfocan en alcanzar la calidad de un producto o servicio a través de la mencionada gestión de calidad, denominada también como sistemas de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad según (IÑAKI HERAS, MERCÉ & MARTÍ, 2007) define como: “el conjunto interrelacionado de elementos como procedimientos, instrucciones, formatos y elementos similares, mediante los cuales la empresa u organización planifica ejecuta y controla las actividades destinadas a alcanzar sus objetivos.”

Para (TURMERO ASTROS, 2014), la familia de las Normas ISO 9000, son “una serie de normas que han sido elaboradas para asistir a empresas u organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces”, que les permiten certificar uno o varios de los productos o servicios que ofertan. Los beneficios de su implementación se enfocan en la mejora del desempeño y en el incremento de la productividad.

En una empresa u organización la productividad según (SCHROEDER): “evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos o servicios requeridos y el grado en que se aprovechan los recursos”, el cual mantiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de calidad y gracias a este, se pueden prevenir los defectos de calidad y así mejorar sus estándares, obteniendo ahorros que genera utilidad para la empresa u organización y satisfacción al cliente, condiciones que les permitirán mantenerse dentro del mercado competitivo. En el informe de tesis se analizó el modelo de gestión de calidad que despliega la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” y como incidió en la productividad. En el documento se presentan los siguientes capítulos:

El capítulo I, se presentó el problema, puntualizando en: el tema, la línea de investigación con la que se relaciona, el planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico, la delimitación del objeto de investigación, la prognosis, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo II, se abordó aspectos referentes al marco teórico como los son: los antecedentes investigativos, fundamentación técnica tecnológica, legal y las que fueran necesarias, marco conceptual, hipótesis o preguntas directrices y el señalamiento de las variables.

El capítulo III, se examinó la metodología a implementarse desarrollando aspectos como: el enfoque de la modalidad (cuantitativa – cualitativa), la modalidad y tipos de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables u objetos, la recolección de la información y el procesamiento y análisis de la información.

El capítulo IV, se analizó e interpretó los resultados, permitiendo la observación (cuadros y gráficos estadísticos), la interpretación de datos y la verificación de hipótesis u objetos (según sea el caso).

Y el capítulo V, se desarrolló la propuesta, donde encontramos el título de propuesta a implementarse, los datos informativos, los objetivos, la justificación, el modelo operativo de ejecución de la propuesta y la evaluación del impacto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“ANÁLISIS DEL MODELO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA DE FRUTAS DESHIDRATADAS “LAS DELICIAS DE CANTUÑA” DE LA PARROQUIA CONOCOTO, CANTÓN QUITO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”.

Línea de Investigación

La investigación propuesta para el siguiente informe de tesis se orientó a la línea de Empresarialidad y Productividad, ya que menciona:

Esta línea de investigación se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o Empresarialidad de la región, así como su entorno jurídico-empresarial; es decir, de repotenciación y/o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación. Por otro lado, el estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarcará en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas, y que hace que estas empresa crezca y sobrevivan en los mercados. En este ámbito es de interés estudiar aspectos como exportaciones, diversificación de la producción y afines. (Indoamérica, 2011, pág. 2)

Planteamiento del Problema

En la búsqueda incesante de mantenerse competitivo dentro del mercado, las organizaciones han optado por acoger modelos de gestión de calidad que les

permita, organizar y coordinar los procesos de toda la organización; de tal manera que les permita apalancar el incremento del indicador de productividad y de la mano la estabilidad tanto de la empresa como de sus colaboradores.

Contextualización

Macro

Las organizaciones a nivel mundial han promovido un camino de certificación enfocado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001, ya que les ha permitido fortalecer sus procesos. Los datos que ofrece la organización internacional ISO en su informe (ISOTOOLS EXCELLENCE, 2013) indica que “en el año 2010 existían 1.109.950 empresas certificadas en alrededor de 178 países, China mantiene el mayor número de certificaciones seguida de Italia, Rusia y España”

América Latina en camino a la excelencia de sus procesos se ha encaminado y aproximadamente 50.000 empresas mantienen una certificación ISO; enfocándose en la línea de la competitividad y estabilizando su productividad en camino al crecimiento.

Meso

En Ecuador la calidad avanza a pasos lentos eso implica que las organizaciones estructuran su toma de decisiones de una forma correctiva y no preventiva, es decir; obligadas por quejas de la satisfacción del cliente, por productos no conformes o por los malos resultados de la organización. En los últimos años el número de certificantes ISO 9001:2008 han sido de aproximadamente de 1100, indicador que no cubre un porcentaje considerable de organizaciones formalmente constituida en el país.

Esta situación refleja el desconocimiento de las organizaciones en cuanto al impacto positivo de una implementación del sistema de gestión de calidad, refleja

su óptima ejecución de las operaciones; según (ROSERO, 2013) existen alrededor de: “42 organizaciones cuyos productos o servicios mantiene la certificación ISO 9001:2008”. Según datos del Servicio de Rentas Interna, a niveles nacional se mantiene registrado alrededor del 3% organizaciones que cumplen parámetros de calidad.

Micro

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ubicada en la parroquia de Conocoto desarrolla su actividad económica en el ámbito de la producción y venta de frutas deshidratadas cuyo modelo de gestión de la calidad aplicada de forma empírico le permite obtener su producto final con las características establecidas.

La planificación de sus operaciones diarias es precaria, basada en requerimiento diarios y no a las proyecciones demandadas. Al carecer de estos principios sus procesos denotan falencias de estandarización y de enfoque al cumplimiento de objetivos.

La situación actual de la microempresa se ve reflejada en su inestable productividad, expuesta a aumentar sus productos con defectos e inestabilidad en la producción y de la mano la inestabilidad laboral. Por lo cual es indispensable para la microempresa adoptar un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, la cual establece los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad, ya que una de sus ventajas de implementación se basa es la adaptabilidad para ambientes tanto de grandes, medianas, pequeñas y microempresa obteniendo el mismo grado de éxito.

Árbol de Problemas

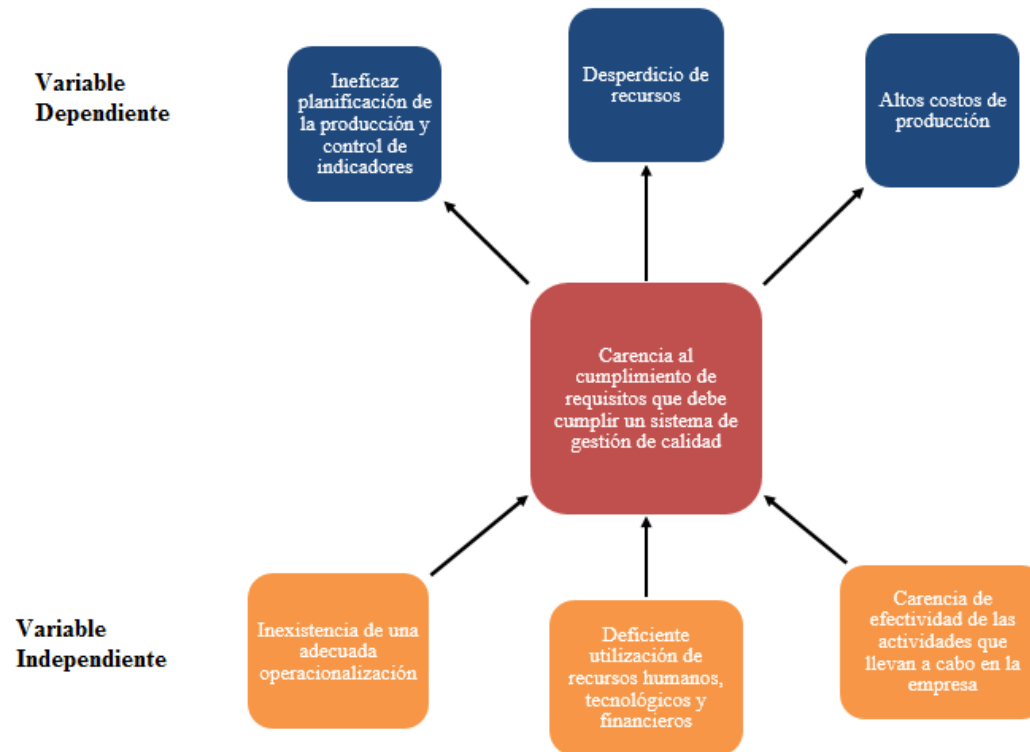


Gráfico N° 1: Relación Causa – Efecto (árbol de problema)

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis Crítico

La calidad impregnada en un producto o servicio como resultado de una gestión adecuada del sistema de gestión de la calidad, se convirtió en los cimientos de una organización productiva.

El desconocimiento dentro de la organización sobre la importancia del sistema de gestión de la calidad, implica que sus colaboradores cumplan con sus actividades diarias de forma empírica, pero que no se llegó a alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Prognosis

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” al no adoptar un modelo de gestión de calidad basada en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, se encuentra expuesta a cerrar su actividad económica ya que su productividad decaerá tanto que no puede sostener su operación.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la adopción de un Modelo de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en la productividad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”?

Delimitación del Objeto de Investigación

La investigación propuesta se orienta con la línea de Empresarialidad y Productividad, ya que menciona:

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

estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarcará en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas, y que hace que estas empresa crezca y sobrevivan en los mercados. En este ámbito es de interés estudiar aspectos como exportaciones, diversificación de la producción y afines. (Indoamérica, 2011)

Campo: Económica
Área: Microeconomía
Aspecto: Modelo de Gestión de Calidad

Delimitación Espacial: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Delimitación Temporal: El periodo en el que se basa la investigación hace referencia a la información, registros, datos, documentos e infraestructura desde el primer semestre del año 2012 hasta el segundo semestre del año 2015.

Justificación

El informe de tesis es una referencia enfocada a mejorar la productividad de la microempresa, a través de la adopción y ejecución correcta de un sistema de gestión de calidad basada en la normas ISO 9001:2008, en la cual se establecen los requisitos mínimos de cumplimiento. Una de las ventajas de esta norma es la adaptabilidad para la realidad de cada empresa independientemente de su tamaño o razón social y sus beneficios direccionados al incremento de la productividad.

Su importancia se ve fundamenta en la mejora continua de los procesos, que forman parte de la microempresa, las mismas que al volverse organizados y estandarizados se encaminan a conseguir los objetivos planteados por la organización, generando mayor eficiencia y eficacia reflejándose en la productividad.

Los beneficiarios de este proyecto serán: el propietario de la microempresa de frutas deshidratadas ya que, la implementación de la pirámide documental permitirá realizar una producción efectiva con lo cual se incrementará la productividad y los trabajadores ya que se establecen factores que optimizarán su calidad de vida laboral.

Este proyecto es de vital interés para el cliente final ya que el producto que adquiera se enmarcará dentro de los parámetros de calidad e inocuidad exigidos, logrando su satisfacción.

Existe factibilidad para la posterior implementación ya que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” posee los recursos humanos, tecnológicos y económicos que requiere su aplicación y sobre todos están comprometidos a entregar su tiempo y esfuerzo requeridos con una participación activa.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el Modelo de Gestión de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” y su incidencia en la productividad.

Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual del modelo de gestión de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.
- Establecer el impacto del modelo de gestión de calidad en la productividad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.
- Adoptar una pirámide documental basado en la norma ISO 9001:2008, que permita el incremento de la productividad de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

Se dispuso de varias investigaciones que refieren al sistema de gestión de calidad, entre los cuales se menciona:

(MUQUICHE, 2013): “Sistemas de gestión de la calidad del proyecto de comercialización y su incidencia en la eficiencia de las auditorías externas del departamento de control de pérdidas de la empresa eléctrica Riobamba S.A.” El presente trabajo, enmarca definiciones claras sobre aspectos que interactúan dentro un sistema de gestión de la calidad marcando los requisitos mínimos para cumplir con los parámetros de calidad, de la mano se establecen el manejo de las auditorias internar que permite, realizar un seguimiento periódico de los resultados del sistema de gestión con lo cual se pueden tomar decisiones acertadas en pro del éxito de la organización.

(GUZMÁN, 2015): “La gestión de la calidad y su incidencia en la atención y servicio al cliente de PRODELTA”. Esta tesis nos referencia el enfoque de la calidad y su aplicabilidad al momento de medir la satisfacción del cliente, al entregar un producto que cumpla con los parámetros de calidad establecidos por el cliente final, los cuales son el resultado de una interacción de procesos que se definen, controlan y mejoran como parte del sistema de gestión de calidad.

(BENALCAZAR VALENCIA & ENRIQUEZ ALARCON, 2011), mejora del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 implementado en la obra educativa “Nuestra señora del Rosario” apoyados en la norma ISO 9004:200, Quito, año 2011. La tesis en mención: “como fortalecer un sistema de gestión

implementado, que no está entregando los resultados definidos, por lo que la organización no ha podido cumplir y satisface tanto sus expectativas propias como las de su cliente.”

(GUADALUPE, 2012): “Diseño del sistema de gestión de calidad y procesos de mejora continua en base a la ISO 9001:2008 para la empresa Sacha textil de la ciudad de Riobamba”. La tesis en mención, nos muestra el camino a seguir después de haber implementado un sistema de gestión de calidad que se encuentra arrojando los resultados definidos, por lo cual se encuentra en el momento de efectuar mejoras a los sistemas de la mano de las mejores prácticas como lo es la Mejora Continua.

Fundamentaciones

Filosófica

Se toma en cuenta el paradigma Crítico-Propositivo para interpretar la realidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, determinar el modelo de gestión de la calidad que se halla implementado y contribuir al cambio con el fin de desarrollar la pirámide documental basada en Norma ISO 9001:2008.

Desde este enfoque, de acuerdo a HERRERA, Luis; MEDINA, Arnaldo y NARANJO, Galo (2008), el planteamiento del problema consiste en: “un proceso de comprensión – interpretación de un objeto de estudio, mediante la investigación explorativa; la misma que implica: contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema específico y delimitación.” (p. 48)

Ontológica

Los cambios de modelo de gestión de la calidad con fundamentación moral, solucionan los problemas sociales y económicos de todo tipo de empresas, por lo

cual los ingenieros industriales deben asumir el reto de cambio e innovación y para ello deben prepararse para implementar modelos de gestión de la calidad que beneficien al empresario, a los clientes internos, a los clientes externos y a la sociedad en general.

Sociológica

La complejidad en los procesos sociales, obliga a las empresas a transformarse para mejorar el estilo de vida de quienes lo conforman y qué mejor que realizar cambios que les permita construir la realidad como un tejido multidimensional, con claridad y juicio de ideas, esto implica trascender los enfoques tradicionales en los que se asume la realidad como predecible, futurista, local y no cambiante.

El cambio de modelo de gestión de calidad implica procesos mentales reconstructivos de las propias representaciones acerca del mundo físico, sociocultural e incluso mental, así como de autorregulación de la propia productividad de una empresa.

Legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR DEL 2008

CAPÍTULO II

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

LEY ORGÁNICA DE SALUD

LIBRO III

CAPÍTULO II

DE LOS ALIMENTOS

Art. 145.- Es responsabilidad de los productores, expendedores y demás agentes que intervienen durante el ciclo producción consumo, cumplir con las normas establecidas en esta Ley y demás disposiciones vigentes para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos para consumo humano.

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS

CAPÍTULO III

OPERACIONES DE PRODUCCIÓN

Art. 27.- La organización de la producción debe ser concebida de tal manera que el alimento fabricado cumpla con las normas establecidas en las especificaciones correspondientes; que el conjunto de técnicas y procedimientos previstos, se apliquen correctamente y que se evite toda omisión, contaminación, error o confusión en el transcurso de las diversas operaciones.

Art. 28.- La elaboración de un alimento debe efectuarse según procedimientos validados, en locales apropiados, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones, según criterios definidos, registrando en el documento de fabricación todas las operaciones efectuadas, incluidos los puntos críticos de control donde fuere el caso, así como las observaciones y advertencias.

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

TÍTULO 1

OBJETIVO Y AMBIENTE

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y

entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia.

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes: 1. Equidad o trato nacional.- Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados; 2. Equivalencia.- La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país; 3. Participación.- Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad; 4. Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y, 5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.

Art. 3.- Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional.

Art. 4.- Son objetivos de la presente Ley: a) Regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad; b) Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de la LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD - Página 2 Silec Profesional - www.lexis.com.ec conformidad; c) Establecer los mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana; d) Establecer los requisitos y los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad; e) Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario; f) Garantizar seguridad, confianza y equidad en las relaciones de mercado en la comercialización de bienes y

servicios, nacionales o importados; y, g) Organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Art. 5.- Las disposiciones de la presente Ley, se aplicarán a todos los bienes y servicios, nacionales o extranjeros que se produzcan, importen y comercialicen en el país, según corresponda, a las actividades de evaluación de la conformidad y a los mecanismos que aseguran la calidad, así como su promoción y difusión.

Art. 6.- Para los efectos de la presente Ley, se reconocen las definiciones que constan en las normas INEN ISO 17000, la Guía INEN ISO/IEC 2, el Vocabulario Internacional de Metrología VIM; y, las definiciones que constan en el Acuerdo de Barreras Técnicas al Comercio - OTC de la Organización Mundial de Comercio - OMC.

TÍTULO II

DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

CAPÍTULO I

DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

Art. 7.- El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información. Nota: Inciso primero reformado por Ley No. 00, publicada en Registro Oficial Suplemento 351 de 29 de diciembre del 2010. **Art. 8.-** El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por: a) Comité Interministerial de la Calidad; b) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN; c) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y, d) Las entidades e instituciones

públicas que en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.

e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO). El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), será la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

Técnica – Tecnológica

La Norma de Calidad ISO 9001:2008 en el numeral 1.1 Generalidades manifiesta lo siguiente: “Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables”.

En la política de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” manifiesta: Los colaboradores se encuentran comprometidos con la fabricación, venta y distribución de frutas deshidratadas, enfocados en obtener la satisfacción del cliente, entregándole productos de alta calidad.

Categorías Fundamentales

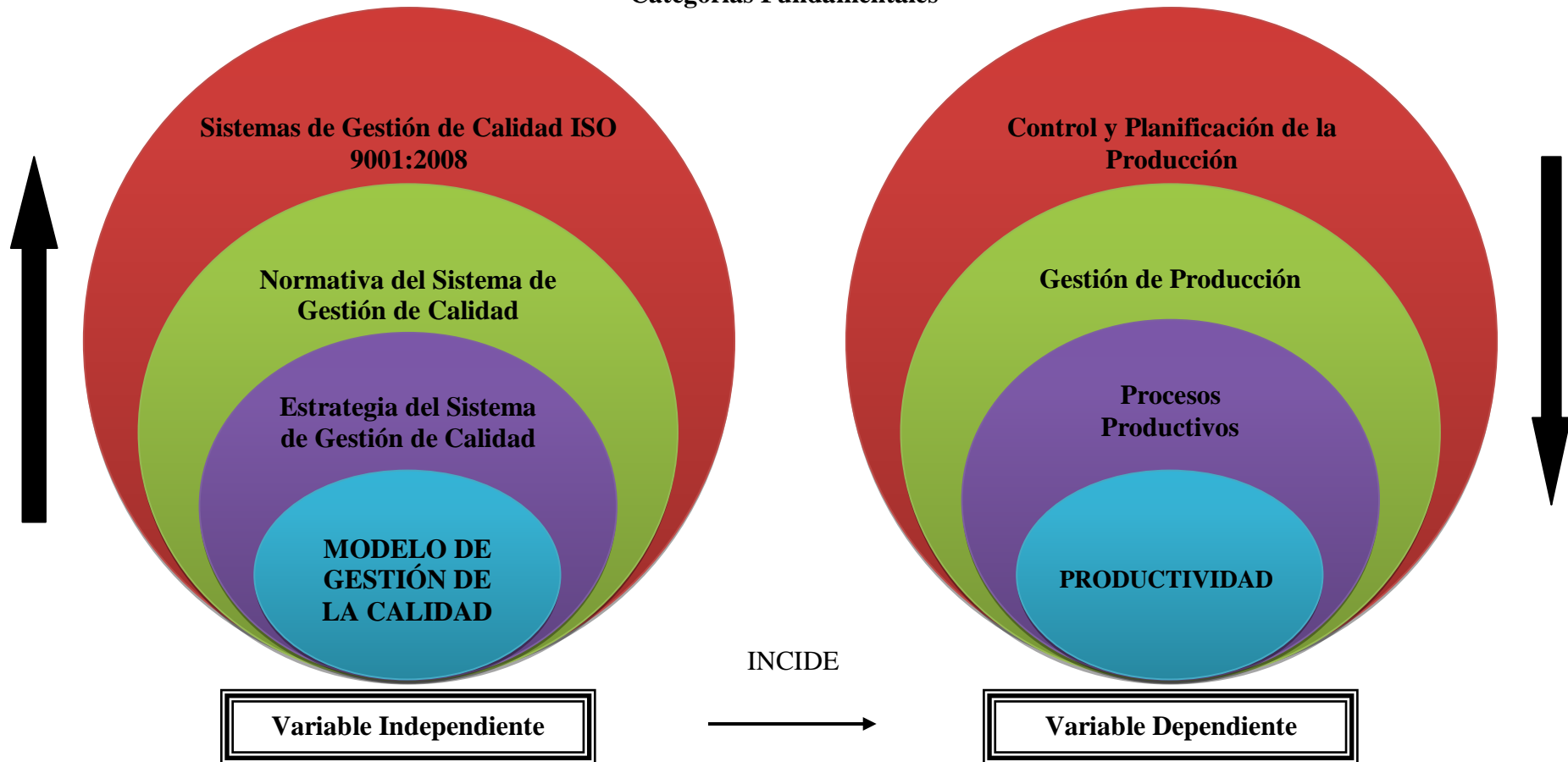


Gráfico N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Constelación de Ideas

VARIABLE INDEPENDIENTE

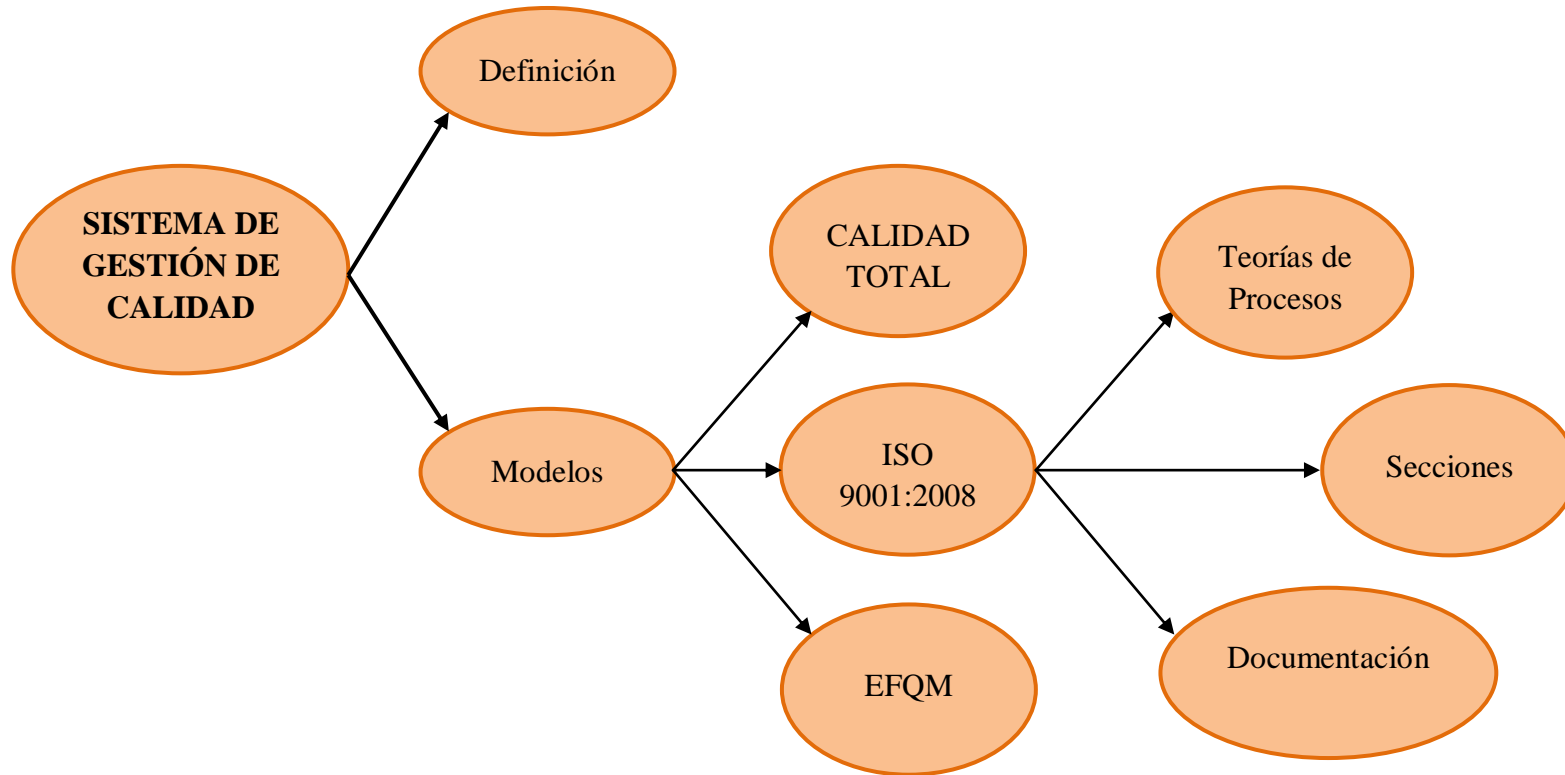


Gráfico N° 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente
Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

VARIABLE DEPENDIENTE

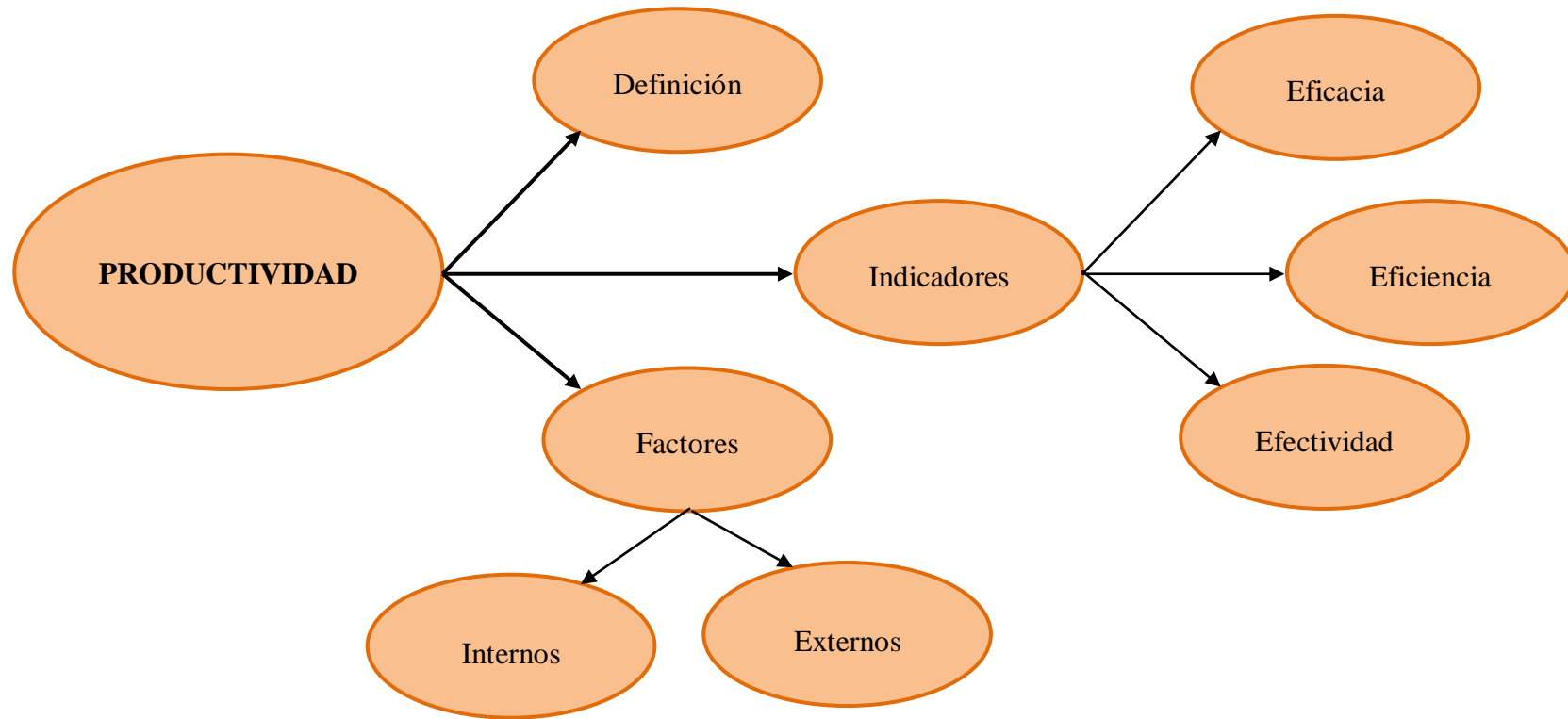


Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente
Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

Fundamentación Teórica

Fundamentación de la Variable Independiente

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Definición

Un modelo o sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a una empresa u organización planear, ejecutar y controlar su operación a través de una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo con el fin de conseguir un producto final de calidad procurando la satisfacción del cliente.

Esquema General

En general, los sistemas de gestión de calidad para alcanzar los objetivos de calidad, mejorar los productos y servicios y para satisfacer al cliente se apalanca de:

- Estructura organizativa
- La planificación
- Los procesos
- Los recursos
- La documentación

Estructura Organizacional

La estructura organizacional se enfoca en la jerarquía de funciones y sus respectivas responsabilidades las cuales son definidas por las empresas u organizaciones para lograr sus objetivos. Es decir, es la forma en la cual se organiza al personal de acuerdo a sus funciones y tareas.

Planificación

La planificación está conformada por un conjunto de actividades que permiten direccionar a la empresa u organización alcanzar los objetivos establecidos, en donde se plantean interrogantes como:

- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos a hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar?

Procesos

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (Norma Internacional ISO 9000, 2015). Los procesos se encuentran presentes e identificados en toda empresa u organización y requieren de recursos, procedimientos, planificación, actividades así como los responsables de cada uno de ellos.

Todas las actividades que son parte un proceso se encuentra vinculadas dentro de un procedimiento. Según (Quality trends, 2009): “El conjunto de pasos detallados que se deben realizar para transformar los elementos de entradas del proceso en un producto o servicio.”

Recurso

En una empresa u organización para alcanzar los objetivos planteados se requiere de personas, equipos, infraestructura, dinero, etc. A los cuales se los denomina recursos.

Documentación

Los procesos de una organización u empresa pueden o no ser documentos, ya que depende del enfoque que le de cada empresa u organización.

Tipos: Modelos de sistemas de gestión de calidad

Existen varios modelos de sistemas de gestión de calidad entre ellos se destacan los siguientes:

- Gestión de la calidad total
- Modelo EFQM
- Normas de la serie ISO 9000

Gestión de la calidad total

La gestión de la calidad total (TQM, Total Quality Management), es el estadio de mayor evolución dentro del sin número de transformaciones que ha venido sufriendo la definición de calidad, y la cual se sustenta en cinco pilares interrelacionados según (SUÁREZ CABRERA, 2011) que son: “La orientación del cliente, la gestión de procesos, la gestión de personas la estrategia y la cultura organizativa” que permiten planificar, organizar, controlar y mejorar la calidad.



Gráfico N° 5: Pilares de la gestión de la calidad total

Fuente: (Suárez Cabrera, 2011)

Elaborado por: Ana Acosta

En la calidad total se subrayan argumentos como: orientación al cliente, la eliminación total de los despilfarros, el liderazgo de la alta dirección, el enfoque hacia la mejora continua, la participación y formación total del personal, el énfasis en la prevención más que en la detección, la medición de resultados y el cambio de cultura.

Entre las herramientas que se utilizan para poner en práctica la calidad total tenemos:

Ciclo de Deming o PDCA

Siete herramientas básicas:

- Diagrama causa – efecto
- Gráfico de control
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de dispersión
- Hoja de recolección de datos
- Estratificación de datos

Brainstorming o tormenta de ideas

Siete nuevas herramientas diagramas de:

- Afinidades
- Matricial
- Conexiones o relaciones
- Árbol
- Procesos de decisión o PDPC
- Análisis de matriz – datos
- Flujo

- Control estadístico de procesos
- Diseño estadístico de experimentos
- Círculos de calidad
- Benchmarking

Normas de Serie ISO 9000

La Organización Internacional de Normalización o ISO por sus siglas en inglés (The International Organization for Standardization), se funda en 1945 cuando según (GUTIERREZ PULIDO, 2005): “delegados de 25 países que se reunieron en Londres, Inglaterra decidieron crear una nueva organización con el objeto de facilitar la coordinación internacional y la unificación de los estándares industriales”, con lo cual se facilita el intercambio internacional de bienes o servicios.

La serie de Normas ISO 9000 se encuentran orientadas a especificar los elementos que deben integrar en un sistema de gestión de la calidad de una organización con lo cual se asegura que se establecen los requisitos mínimos con los que deben cumplir mas no define como debe serlo. Entendiéndose por organización a cualquier estructura organizada que genere un bien o servicio final para ser comercializado.

Según ISO, las Normas relacionadas con la calidad son:

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Se define términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los sistemas de gestión de la calidad.

- **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

- **ISO 9004:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La única norma de la familia ISO 9000 que se puede certificar es la ISO 9001.

Norma ISO 9001

ISO 9001 es una de las normas que apalancan los sistemas de gestión de calidad, más utilizados a nivel mundial tanto en el sector industrial como en el manufacturero, cuya tendencia se ha ido expandiendo hacia entidades públicas, tecnología, prestación de servicios.

Para (ISOTOOLS EXCELLENCE, 2013): “ISO 9001 evoluciona y se adapta a los entornos cambiantes del mundo empresarial.”

Cronología ISO 9001

ISO 9001 nació en el año de 1987 y con el pasar de los años se han ido realizando varias actualizaciones, en septiembre del 2015 se publica la última actualización cuya nomenclatura la definió como 9001:2015.

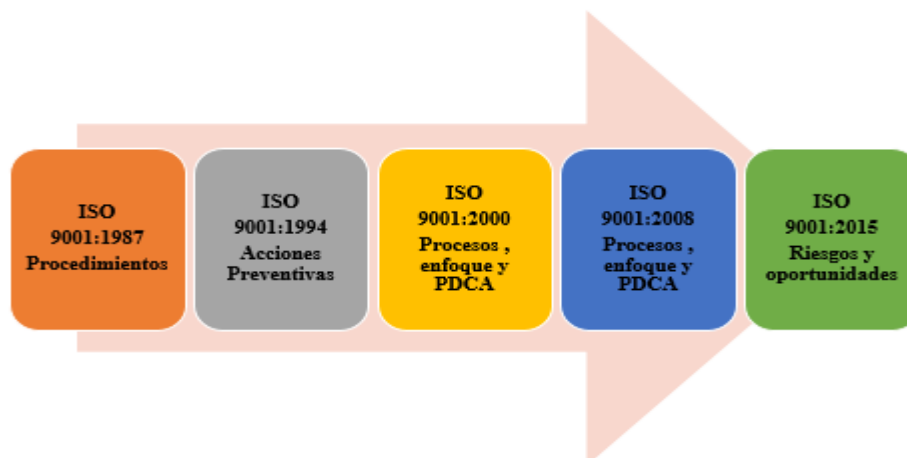


Gráfico N° 6: Evolución de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: (ISO, ISO 9001:2008, 2008)

Elaborado por: Ana Acosta

Norma ISO 9001:2008

Teoría de procesos

Enfoque basado en procesos

Una organización que trabaje de forma eficaz debe gestionar todas las actividades que forman parte de su cotidianidad, las mismas deben relacionarse entre sí, gestionando sus recursos de una forma efectiva, permitiendo que los elementos de entrada se transformen en el producto final con los parámetros definidos; a lo cual se lo denomina “enfoque basado en procesos”.

La Norma ISO 9001:2008 se encuentra definida con un enfoque basado en procesos, que permite identificar y encontrar las interacciones de los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad y el cual se lo puede dimensionar a través de la metodología de PHVA.

Con esta definición el primer paso a la implementación de un sistema de gestión de la calidad es identificar los procesos que forman parte de la estructura organizacional, relacionarlos entre sí, crear su vinculación y definir los criterios de:

- Control
- Medición
- Análisis y
- Mejora

Para la cual la Norma ISO 9001:2008 muestra esta interrelación entre los capítulos que forman parte de la misma.

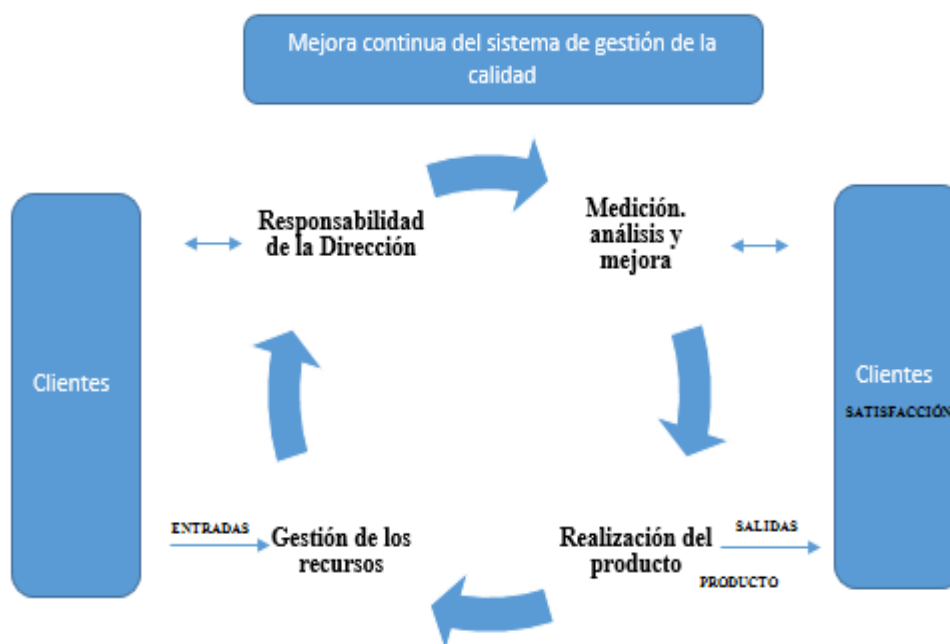


Gráfico N° 7: Vínculo de los procesos Capítulo 4 al 8 de la Norma
Fuente: (ISO, ISO 9001:2008, 2008)
Elaborado por: Ana Acosta

Secciones de la norma ISO 9001:2008

La norma cita cada uno de los requisitos para un sistema de gestión de la calidad agrupados en capítulos desde el 4 al 8.

4 Sistema de Gestión de la Calidad

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2 Requisitos de la Documentación

5 Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de la calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6 Revisión por la dirección

6 Gestión de los recursos

- 6.1** Provisión de recursos
- 6.2** Recursos humanos
- 6.3** Infraestructura
- 6.4** Ambiente de trabajo

7 Realización del producto

- 7.1** Planificación de la realización del producto
- 7.2** Procesos relacionados con el cliente
- 7.3** Diseño y Desarrollo
- 7.4** Compras
- 7.5** Producción y presentación del servicio
- 7.6** Control de los equipos de seguimiento y de medición

8 Medición, análisis y mejora

- 8.1** Generalidades
- 8.2** Seguimiento y medición
- 8.3** Control del producto no conforme
- 8.4** Análisis de datos
- 8.5** Mejora

Como resultado de la ejecución de cada uno de los capítulos se obtiene datos los cuales permitirán evaluar su cumplimiento y determinar acciones de mejora.

- Principios de la gestión de calidad
- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Mejora continua

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Documentación

La documentación a desplegarse como parte del sistema de gestión de calidad se la enfatiza a través de la denominada Pirámide documental.



Gráfico N° 8: Pirámide documental
Fuente: (ISO, ISO 9001:2008, 2008)
Elaborado por: Ana Acosta

La norma ISO 9001:2008 ha establecido seis procedimientos obligatorios como parte de la documentación para el cumplimiento de los requisitos del cumplimiento de calidad entre ellos:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditorías internas
- Control de producto no conforme
- Acción Correctiva
- Acción preventiva

Otros procedimientos se los puede desarrollar conforme a las necesidades de las organizaciones. En cuanto a registros son requeridos por cada una de las secciones de la norma.

Modelo EFQM

El modelo europeo de excelencia empresarial conocido como EFQM, es un modelo no normativo y se fundamenta en la autoevaluación basado en el análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión, su éxito depende de las características generales y específicas de las empresas u organizaciones.

Los criterios en los que se fundamenta se encuentran divididos en dos grupos que son los agentes y los resultados.

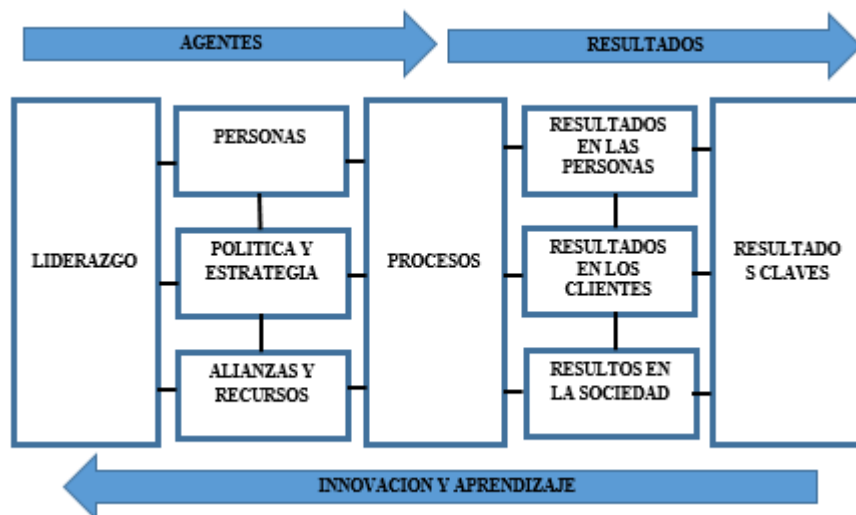


Gráfico N° 9: Criterios del modelo de Gestión EFQM

Fuente: Criterios del modelo de Gestión EFQM

Elaborado por: Ana Acosta

Descripción de cada criterio detallada en el “Modelo EFQM de Excelencia” (European Foundation Quality Management, 1999).

Liderazgo: Responsabilidad ineludible de los equipos directivos de ser los promotores de conducir a la organización hacia la excelencia

Política y estrategia: Revisa en qué medida la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información procedente de indicadores relevantes, así como en las necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés.

Personas: Considera la gestión de los recursos humanos de la organización y los planes que desarrolla para aprovechar el potencial de los profesionales.

Recursos y alianzas: Evalúa cómo gestiona la organización los recursos más importantes, con excepción de los recursos humanos y las colaboraciones que establece con organizaciones externas.

Procesos: Se refiere el diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, su análisis y como se orientan a las necesidades y expectativas de los clientes.

Resultados relativos a los clientes: Es la percepción que los clientes tienen de la organización, medida a través de encuestas o contactos directos, como a los indicadores directos que contempla la organización para comprender su rendimiento y adecuarse a las necesidades de los clientes.

Resultados relativos al personal: Se refiere a los mismos aspectos que el criterio anterior, pero en referencia a los profesionales de la organización. De igual manera se contemplan medidas de percepción de la organización por parte de las personas que lo integran, e indicadores internos de rendimiento.

Resultados relativos a la sociedad: Analiza los logros que la organización alcanza en la sociedad. Para ello considera la repercusión de la organización sobre el medioambiente, la economía, la educación, etc.

Resultados clave: Evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado, tanto en lo que se refiere a objetivos financieros como a los relativos a los procesos, recursos, tecnología, conocimientos e información.

- Incremento salarial
- Mayor competitividad

Medición de la productividad

Al momento de medir la productividad se la puede realizar de dos formas:

1. **Mediciones parciales:** Es la relación de la producción con el insumo, definida como la productividad de un solo factor.
2. **Medición de factores múltiples:** Es la relación de la producción con el índice ponderado de los insumos utilizados (mano de obra, capital, energía, material, etc.).

Indicadores de productividad

Eficiencia, eficacia y efectividad

La norma ISO 9001:2008 en sus definiciones menciona:

Eficacia: La eficiencia se basa en la operacionalización de lo tangible, con lo cual se cumple el objetivo planificado.

Resultados obtenidos / resultados planificados

Piezas producidas / piezas programadas

Eficiencia: Define la correcta utilización de los recursos.

Resultados propuestos / recursos utilizados

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Efectividad: Engloba la eficacia con la eficiencia, buscando su equilibrio.

Factores que afectan a la productividad

La productividad se encuentra afectada tanto por factores internos como a factores externos.

Factores Internos

Los factores internos son aquellos que afectan la productividad de la empresa internamente.

- **Factores duros**
 - Producto
 - Planta y equipos
 - Materiales y energía

- **Factores blandos**
 - Personas
 - Organización y sistema
 - Métodos de trabajo
 - Estilos de dirección

Factores externos

Los factores externos son aquellos que afectan la productividad externa de la empresa.

- **Recursos naturales**
 - Mano de obra
 - Tierra
 - Energía
 - Materia prima

- **Administración pública e infraestructura**
 - Mecanismo institucionales, políticos y extranjeros
 - Infraestructura
 - Empresas

- **Ajustes estructurales**
 - Económicos
 - Demográficos
 - Sociales

Productividad y Calidad

(DEMING) menciona: “El incremento de la calidad reduce los costos por una reducción de fallos, por una reducción del re procesos, por una reducción de los desechos” lo que permite comercializar sus productos a precios más competitivos dentro del mercado.

Un proceso de calidad y productividad bien gestionado aprovecha al máximo los insumos y el tiempo utilizados es decir hacer las cosas a la primera y bien. La productividad se la puede medir a través de índices:

Índice de productividad= Producción de un proceso / gasto o consumo del proceso

El índice de productividad compara el nivel de eficiencia de la empresa y de acuerdo a sus objetivos se puede aplicar los siguientes indicadores:

- **Productividad total de factores (PTF):** Mide la participación conjunta de los factores productivos en el volumen de producción.

PTF= producción / consumo total

- **Indicadores parciales de productividad:** Aquí se considera un solo factor de productividad dependiendo del enfoque de la empresa, entre los más comunes tenemos el de trabajo o laboral y el de capital.

Productividad relativa = (producción / factor de la producción) * 100

Factores que afectan la productividad

- Tiempos improductivos por errores en el diseño (TIED)
- Tiempos improductivos por errores en los métodos y procesos (TIEMP)
- Tiempos improductivos por errores de dirección (TIED)
- Tiempos improductivos por errores de trabajo (TIET)

Hipótesis

Formulación del Problema

¿Cómo incide en la productividad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” la ejecución de un deficiente modelo de gestión de calidad?

Hipótesis

La adopción de un adecuado modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9011:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” mejora la productividad de la misma.

Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Modelo de gestión de la calidad

Variable Dependiente: Productividad

Definición de Términos Técnicos

La bibliografía utilizada para la definición del marco conceptual ha sido tomada de las Norma ISO 9000:2008.

Actividad: El menor objetivo de trabajo identificado en un proyecto.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Asociación: Organización formada por organizaciones o persona miembro.

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

Características de la calidad: Característica inherente a un objeto relacionado con un requisito.

Características: Rasgo diferenciador.

Cliente: Cliente u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Competencia: Característica que puede influir sobre los resultados de la medición.

Compromiso: Participación activa en, y contribución, las actividades para lograr objetivos compartidos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Consultor del sistema de gestión de la calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

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

Documentos: Información y el medio en el que está contenida.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzados y los recursos utilizados.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo al plazo o global.

Factor humano: Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.

Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.

Información documentada: Información que en una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Manual de calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de calidad: Objetivo relativo a la calidad.

Objetivo: Resultado a lograr.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias finanzas con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política de calidad: Política relativa a la calidad.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como lo expresa formalmente su alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previo.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Productividad: En el campo de la economía se entiende por el vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo

(mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y a tiempo.

Proveedor: Organización que proporciona un producto o servicio.

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

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Requisito de la calidad: Requisito relativo a la calidad.

Riegos: Efecto de incertidumbre.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de Gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

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

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Modalidad

La presente investigación se enfocó en un marco cuantitativo - cualitativo, fundamentado en el sistema de gestión de la calidad y en la productividad, donde se identificaron cualidades que permiten determinar la situación de la microempresa de frutas deshidratadas, así como los parámetros cuantitativos que nos permite analizar datos numéricos con los cuales se diagnostica la situación actual y futura de la microempresa de frutas deshidratadas.

Modalidad Básica de la Investigación

Investigación de campo, porque se requirió de la información del estado de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, se verificó en el lugar, lo que permitió recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema.

Tipos de la Investigación

Exploratorio: Cuando se diagnosticó la situación de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

Descriptiva: Ya que se identificó la situación de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

Correlacional: Se midió la relación existente entre las variables de modelo de gestión de la calidad y la productividad de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

Fuentes Primarias

- **La observación:** Se obtuvo información sin tener que interrogar al individuo. En este sentido los datos son más asépticos. Puede decirse que menos sesgados, ya que, generalmente, el investigado no se entera de la observación que es sometido.
- **El interrogatorio:** Debido a que el nivel de información que se obtuvo fue netamente superior al que se obtuvo en la observación, ya que se aplicó entrevistas personales.

Población y Muestra

Tabla N^o 1: Población

Personal	Frecuencia
Gerente	1
Colaboradores	9
Clientes	21
Proveedores	6
Total	37

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas
“Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

En razón de que la población es menor a 100 personas, no se aplica el cálculo de la muestra, por lo que se tabula el total de la población. Para el análisis y evaluación se tomó la información que arrojó la Lista de Verificación aplicada al Gerente, colaboradores y proveedores de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

Operacionalización de Variables

Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Independiente: Modelo de sistema de gestión de calidad				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a una organización planear, ejecutar, controlar y mejorar continuamente su operación; a través de una serie de actividades estandarizadas que se llevan a cabo con el propósito de conseguir un producto de calidad; procurando la satisfacción del cliente.	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos cumplidos/ total de requisitos • Nivel de Satisfacción del cliente 	<p>¿Cumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad en base ad ISO 9001:2008?</p> <p>¿El producto final cumple con los requerimientos establecidos tanto por el cliente interno como por el cliente externo?</p>	<p>Lista de Verificación ISO 9001:2008</p> <p>Encuesta de Satisfacción</p>

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Dependiente: Productividad				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La productividad evalúa la capacidad para entregar el producto final con los estándares definidos por el cliente y el grado de utilización de los recursos, es decir, eficiencia, eficacia y efectividad de la organización.	Eficiencia	Grado de utilización de: <ul style="list-style-type: none"> • Producción / horas hombre trabajada • Producción /Insumos materiales • Producción /Insumos financieros 	¿Utiliza de forma óptima recursos de la microempresa que son parte de sus actividades diarias?	Encuesta interna
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • # de Objetivos logrados / # de Objetivos propuestos 	¿Destina tiempo para evaluar la productividad de sus resultados?	
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia x Eficacia 	¿Cree usted que el producto final que entrega cumple con los requerimientos establecidos?	
			¿Usted contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la microempresa?	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Plan de Recolección de la Información

Técnica: Observación directa e interrogatorio

Se aplicó dos tipos de encuestas, la primera dirigida a las líneas de supervisión, la segunda a sus clientes; se realizó una auditoría a través de la Lista de verificación de la Norma ISO 9001:2008 a todos los colaboradores de la microempresa y se calculó el indicador de productividad a través de los datos proporcionados por el gerente de la microempresa.

Aplicación de Instrumentos de Recolección de la Información

Lista de verificación se aplicó a través de una auditoría, lo que facilitará su tabulación e interpretación y la cual pondera la siguiente escala:

Tabla N° 4: Escala de Ponderación

DETALLE	SIGLA	PUNTAJE
NO CUMPLE	NC	0
CUMPLE PARCIAL	CP	25
CUMPLE TOTAL	CT	50

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Procesamiento y Análisis

Se proporcionará tanto a las encuestas como a la Lista de verificación los elementos seleccionados:

- Revisión y codificación de la información
- Categorización y tabulación de la información en el programa EXCEL

- Análisis cualitativo y cuantitativo de los datos, con apoyo de marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Interpretación de los resultados.
- Los resultados se representarán en cuadros y gráficos estadísticos.
- Planeación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Procesamiento y Análisis de la Información

Se realizaron dos tipos de encuestas, la interna se aplicó a las líneas de supervisión, la segunda a los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, se realizó una auditoría a través de la Lista de verificación de la Norma ISO 9001:2008 a todos los colaboradores de la microempresa y se calculó el indicador de productividad para el período 2015 de la microempresa.

Lista de Verificación

Para determinar el grado de implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 se aplicó a través de una auditoría la Lista de verificación a los colaboradores de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 5: Cumplimiento norma ISO 9001:2008 de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las delicias de Cantuña”

Cumplimiento	No Cumplimiento
21,05	78,95

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

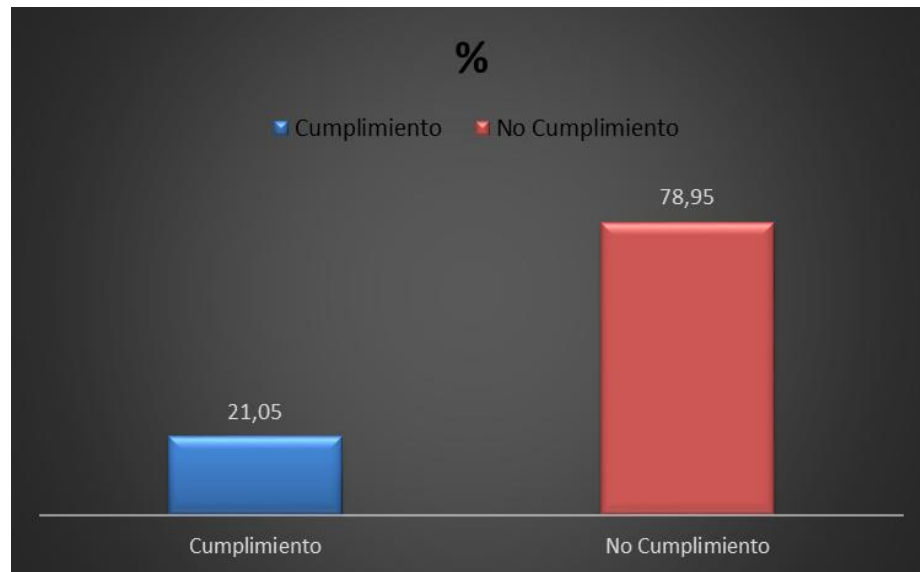


Gráfico N° 10: Cumplimiento norma ISO 9001:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 5. Se determina que en un 21,05% la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” cumple con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, mientras que el 78,95% no.

Con lo cual se evidencia que realizan actividades diarias basadas en fundamentos empíricos, que no les ha permitido direccionar correctamente sus recursos y reflejado en la insatisfacción de los clientes y en los bajos resultados de la productividad.

Tabla N° 6: Cumplimiento por literales de la norma ISO 9001:2008 de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

ÍTEM	PUNTO DE LA NORMA	% de Cumplimiento	
		CUMPLE	NO CUMPLE
4	4. Sistema de Gestión de la Calidad	12,5	87,5
5	5. Responsabilidad de la Dirección	16,67	83,33
6	6. Gestión de los recursos	18,75	81,25
7	7. Realización del producto	39	61
8	8. Medición, análisis y mejora	18,33	81,67

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta



Gráfico N° 11: Cumplimiento por literales de la norma ISO 9001:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 6. Se determina que el cumplimiento de los requisitos 4. Sistema de Gestión de la Calidad es del 12,5%, Responsabilidad de la Dirección es del 16,67%, Gestión de los recursos es del 18,75%, Realización del producto es del 39% y Medición, análisis y mejora es del 18,33%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” realiza el producto sin contar con procedimientos que estandaricen las actividades ejecutadas, de tal forma que los recursos no se manejen con eficacia, pero se aprecia un alto grado de responsabilidad de los colaboradores y del Gerente en enfocar sus esfuerzos a obtener el producto final planificado. A continuación, se detallan las observaciones de requisitos de la Norma ISO 9001:2008 detectadas a través de la Lista de verificación al sistema.

Tabla N° 7: Verificación de la cláusula 4. Sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9011:2008.

CLÁUSULA	%	
	CUMPLE	NO CUMPLE
4.1 Requisitos Generales	25	75
4.2 Requisitos de la Documentación	0	100

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

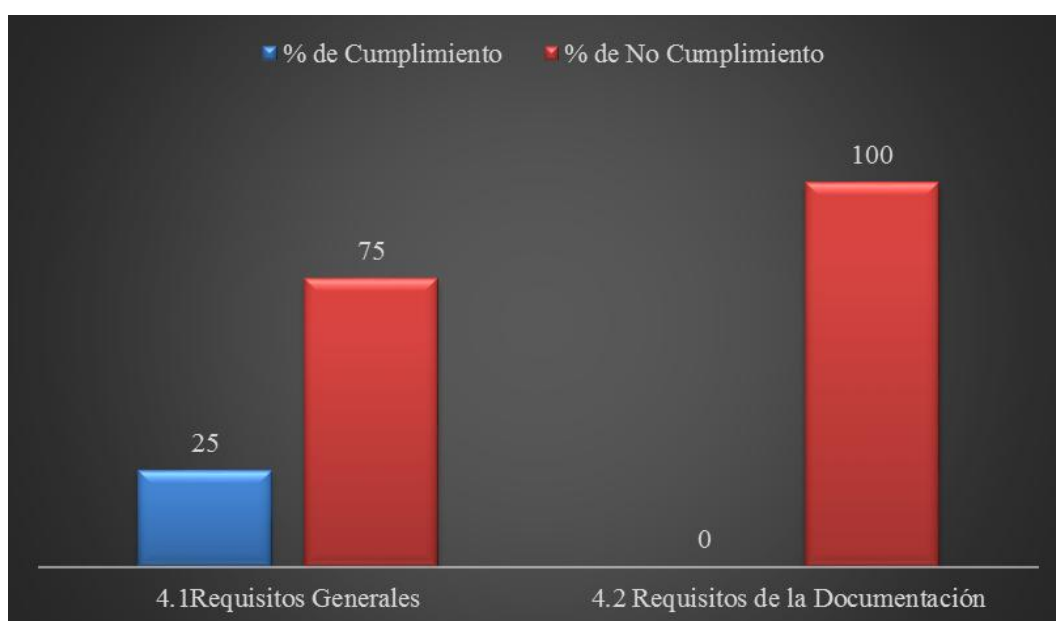


Gráfico N° 12: Verificación de la Cláusula 4

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 se determina que en las cláusulas: Requisitos generales su cumplimiento es del 25% y Requisitos de la Documentación su cumplimiento es del 0%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” no ha determinado, documentado ni implementado los procesos necesarios para obtener la calidad requerida en sus productos y con la certeza de que no se realizan la trazabilidad requerida para garantizar los parámetros de calidad por la falta de evidencia documentada.

Tabla N° 8: Verificación de la cláusula 5. Responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9011:2008

CLÁUSULA	%	
	CUMPLE	NO CUMPLE
5.1 Compromiso de la Dirección	50	50
5.2 Enfoque al cliente	25	75
5.3 Política de la calidad	25	75
5.4 Planificación	0	100
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	0	100
5.6 Revisión por la dirección	0	100

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

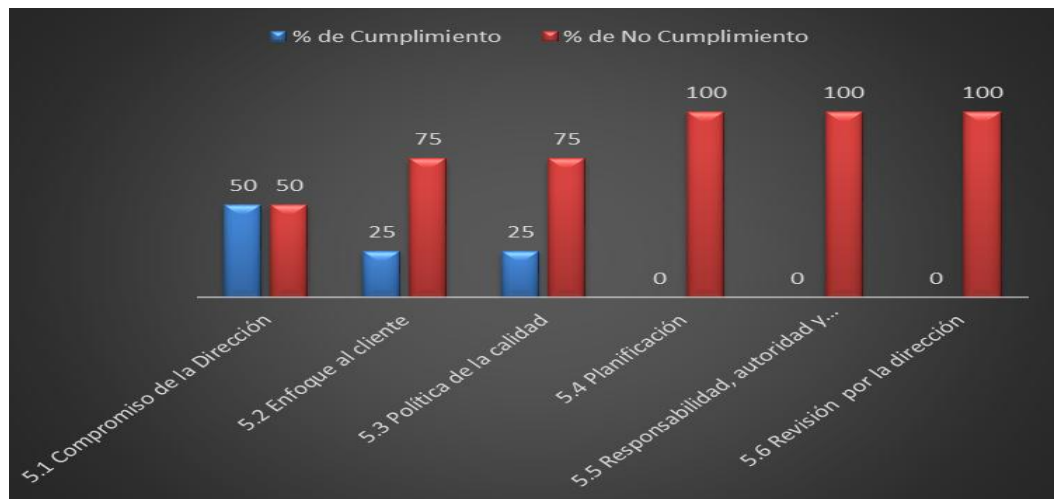


Gráfico N° 13: Verificación de la Cláusula 5

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 se determina el cumplimiento de las cláusulas: Compromiso de la Dirección del 50%, Enfoque el Cliente del 25%, Política de Calidad del 25%, Planificación del 0%, Responsabilidad, autoridad y comunicación del 0% y Revisión por la Dirección del 0%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” no ha definido la política de calidad y sus objetivos, exponiendo que el apoyo de la Alta Dirección es ineficiente y mantiene una precaria planificación y revisión el sistema de gestión desvirtuando el enfoque al cliente.

Tabla N° 9: Verificación de la cláusula 6. Gestión de los recursos de la norma ISO 9011:2008

CLÁUSULA	%	
	CUMPLE	NO CUMPLE
6.1 Provisión de recursos	0	100
6.2 Recursos humanos	25	75
6.3 Infraestructura	25	75
6.4 Ambiente de trabajo	25	75

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta



Gráfico N° 14: Verificación de la Cláusula 6.

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 9 se determina el cumplimiento de las cláusulas: Provisión de recursos del 0%, Recursos Humanos del 25%, Infraestructura del 25% y Ambiente de trabajo del 25%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” realiza la provisión de los recursos de una forma empírica, lo que no le permite controlar la productividad, generando inestabilidad tanto para aquellos que forman parte de la microempresa de frutas deshidratadas como para sus clientes y proveedores.

Tabla N° 10: Verificación de la cláusula 7. Realización del producto de la norma ISO 9011:2008

CLÁUSULA	%	
	CUMPLE	NO CUMPLE
7.1 Planificación de la realización del producto	50	50
7.2 Procesos relacionados con el cliente	50	50
7.3 Diseño y Desarrollo	N/A	N/A
7.4 Compras	50	50
7.5 Producción y presentación del servicio	20	80
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	25	75

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

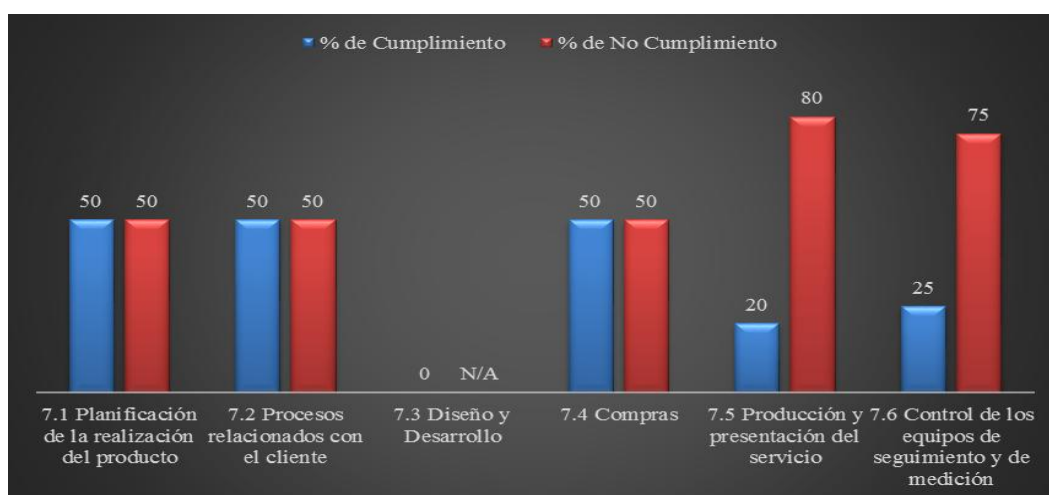


Gráfico N° 15: Verificación de la Cláusula 7.

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 se determina el cumplimiento de las cláusulas: Planificación de la realización del producto del 50%, Procesos relacionados con el cliente del 50%, Diseño y Desarrollo No Aplica ya que la microempresa de frutas deshidratadas no ejecuta actividades de este tipo. Compras del 50%, Producción y prestación del servicio del 20% y Control de los equipos de seguimiento y de medición del 25%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” realiza actividades que le permitan obtener el producto deseado, pero sin lograr la cohesión entre el cumplimiento de los requisitos de calidad y el producto terminados por la falta de control de los equipos de seguimiento y medición.

Tabla N° 11: Verificación de la cláusula 8. Medición, análisis y mejora de la norma ISO 9011:2008

CLÁUSULA	%	
	CUMPLE	NO CUMPLE
8.1 Generalidades	25	75
8.2 Seguimiento y medición	0	100
8.3 Control del producto no conforme	25	75
8.4 Análisis de datos	25	75
8.5 Mejora	16,67	83,33

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

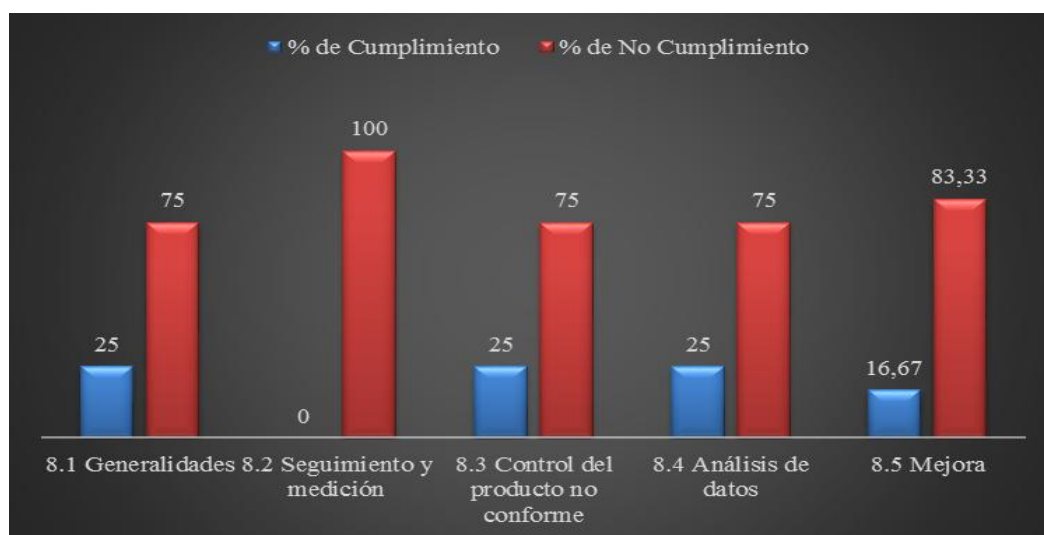


Gráfico N° 16: Verificación de la Cláusula 8.

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 se determina el cumplimiento de las cláusulas: Generalidades del 25%, Seguimiento y medición del 0%, Control del producto no conforme del 25%, Análisis de los datos del 25% y Mejora del 16,67%. Con lo cual se evidencia que la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” no ha realizado auditorías que le permitan determinar el grado de satisfacción del cliente, del producto ni de sus procesos, con lo cual no se realiza un correcto manejo del producto no conforme, lo que se refleja en el producto final que no cumple con los requisitos establecidos y deteriora la productividad.

Grado de Satisfacción del Cliente

Para determinar el grado de satisfacción del cliente se aplicó la encuesta a los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, obteniendo los resultados siguientes:

Grado de Satisfacción con los Materiales

Tabla N° 12: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción con los materiales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No cumple con las expectativas	3	14,29	14,29
Cumple con parte de las expectativas	7	33,33	47,62
Cumple con las expectativas	9	42,86	90,48
Supera las expectativas	2	9,52	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta



Gráfico N° 17: Grado de satisfacción con los materiales

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 12. El cliente indica que 14,29% no cumple con las expectativas, el 33,33% cumple con parte de las expectativas, el 42,68% cumple con las expectativas y el 9,52% supera las expectativas, en referencia a al grado de satisfacción con los materiales. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentran satisfechos con los materiales que forman parte de su producto final, ya que mantienen parámetros de calidad evidenciados en los documentos.

Grado de Satisfacción con los Productos

Tabla N° 13: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción con los productos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No cumple con las expectativas	2	9,52	9,52
Cumple con parte de las expectativas	11	33,33	42,86
Cumple con las expectativas	7	52,38	95,24
Supera las expectativas	1	4,76	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

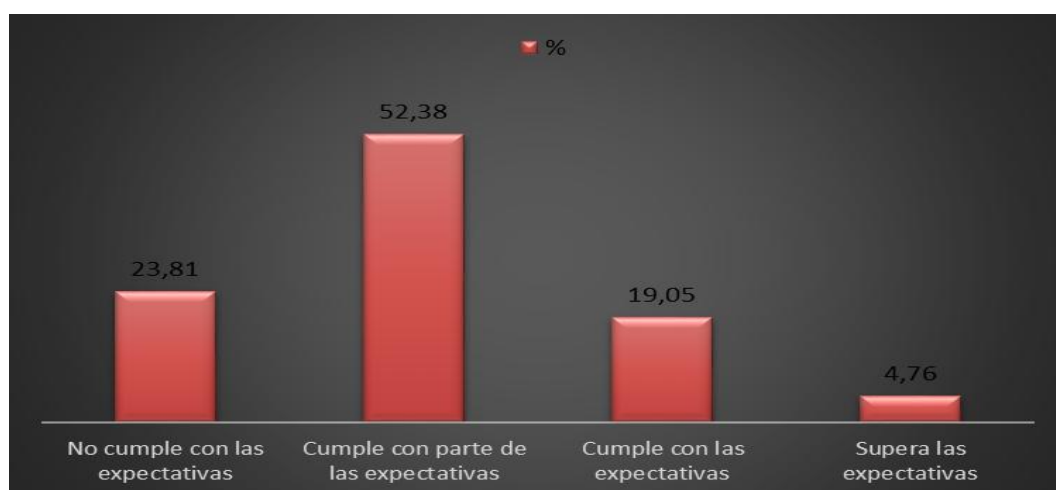


Gráfico N° 18: Grado de satisfacción de los productos.

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 13. El cliente indica que 23,81% no cumple con las expectativas, el 52,38% cumple con parte de las expectativas, el 19,05% cumple con las expectativas y el 4,76% supera las expectativas, en referencia a al grado de satisfacción con los materiales. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, reflejan su inconformidad con el producto al cumplir completamente con las expectativas, convirtiéndolo en un factor crítico que requiere de acciones que eleven el nivel de satisfacción.

Grado de Satisfacción con el Servicio

Tabla N° 14: Determinación de la satisfacción del cliente: Grado de satisfacción del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No cumple con las expectativas	5	23,81	23,81
Cumple con parte de las expectativas	4	19,05	42,86
Cumple con las expectativas	10	47,62	90,48
Supera las expectativas	2	9,52	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

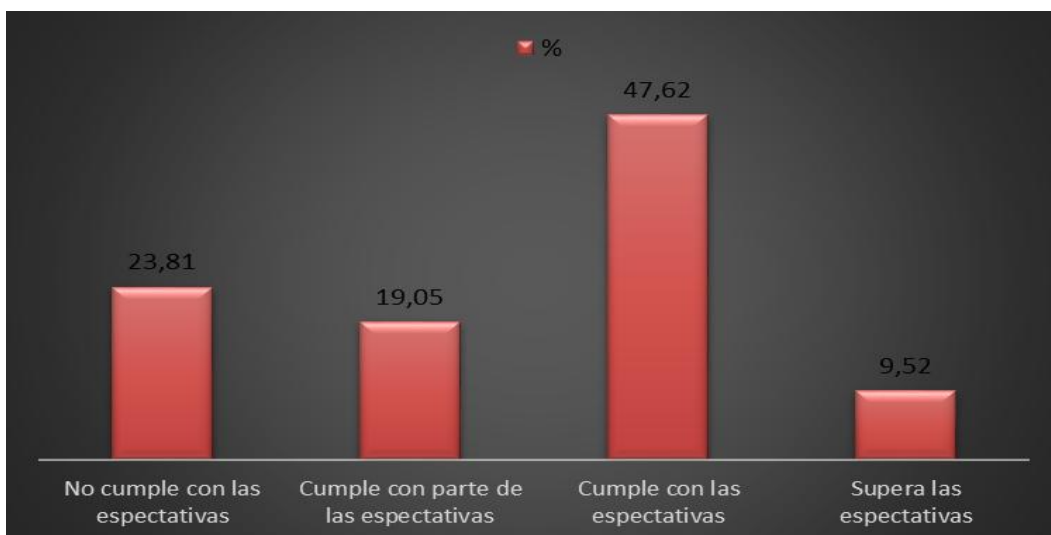


Gráfico N° 19: Determinación de la satisfacción del cliente

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 15. El cliente indica que 23,81% no cumple con las expectativas, el 19,05% cumple con parte de las expectativas, el 47,62% cumple con las expectativas y el 9,52% supera las expectativas. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, reflejan una satisfacción parcial con el servicio y muestra la falta de procedimientos que vinculen a la organización con el cliente para lograr entregar el servicio deseado.

Cumplimiento con las Especificaciones del Producto

Tabla N° 15: Determinación de la satisfacción del cliente: Cumplimiento con las especificaciones del producto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	19	90,48	90,48
NO	2	9,52	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

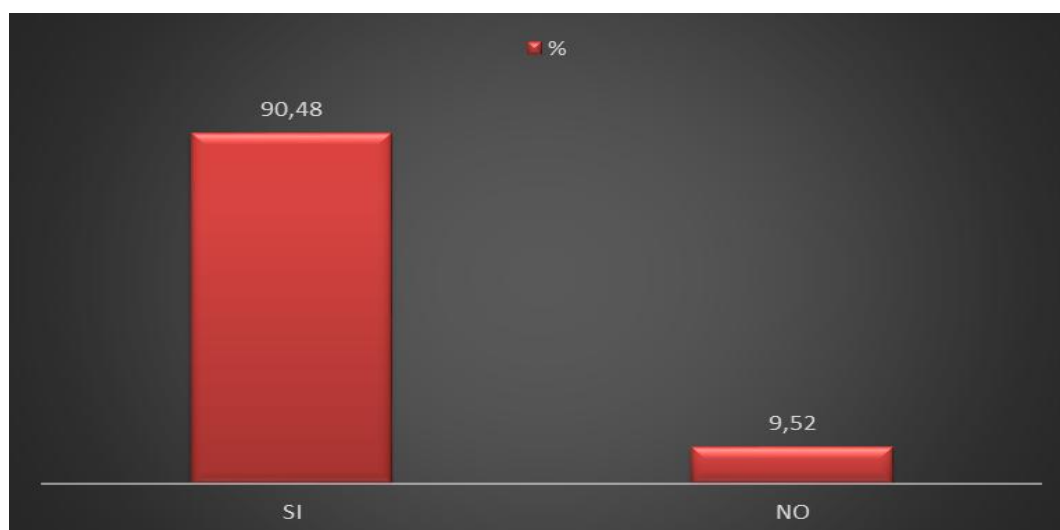


Gráfico N° 20: Determinación de la satisfacción del cliente

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 16. El 90,48% de los clientes indica que los productos cumplen con las especificaciones, mientras que el 9,52% no está de acuerdo. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, manifiestan estar de acuerdo con las especificaciones de calidad del producto adquirido, sin embargo, se requiere fortalecerlo en base a procesos que les permita controlar cada una de las especificaciones establecida.

Tiempo de Entrega del Producto

Tabla N° 16: Determinación de la satisfacción del cliente: Tiempo de entrega del producto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	17	80,95	80,95
NO	4	19,05	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

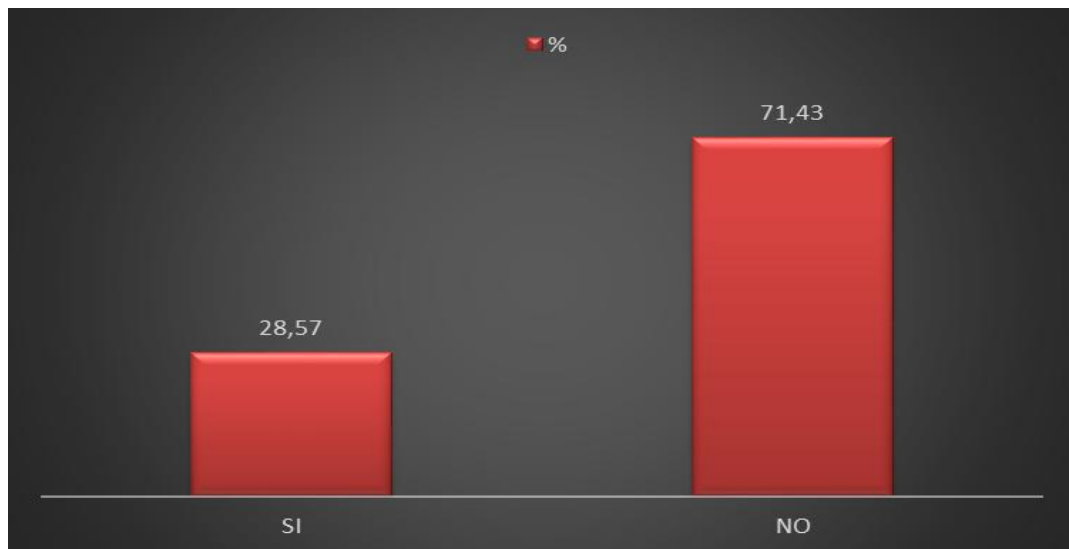


Gráfico N° 21: Determinación de la satisfacción del cliente

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 16. El 80,95% de los clientes indica que los productos se entregan a tiempo, mientras que el 19,05% no está de acuerdo. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, revelan que los productos se los entrega en el tiempo establecido acorde a los parámetros requeridos, sin embargo un grupo de clientes manifiestan inconformidad por lo que se requiere determinar estrategias que permitan cerrar el umbral.

Reclamos realizados por el Cliente

Tabla N° 17: Determinación de la satisfacción del cliente: Reclamos realizados por el cliente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	6	28,57	28,57
NO	15	71,43	100,00
TOTAL	21	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

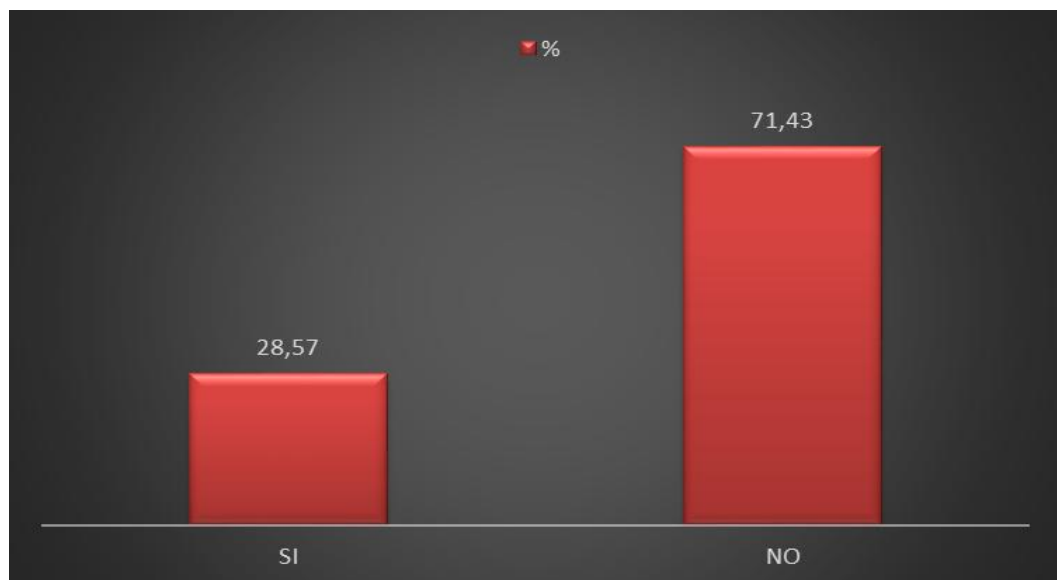


Gráfico N° 22: Determinación de la satisfacción del cliente

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 17, el 28,57% de los clientes haber realizado reclamos, mientras que el 19,05% no está de acuerdo. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, manifiestan haber realizados reclamos que no han sido procesados y no se han resuelto a satisfacción del cliente, por lo cual se debe realizar actividades que disminuyan el porcentaje de los mismos.

Reclamos Solucionados

Tabla N° 18: Determinación de la satisfacción del cliente: Reclamos solucionados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	4	66,67	66,67
NO	2	33,33	100,00
TOTAL	6	100,00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

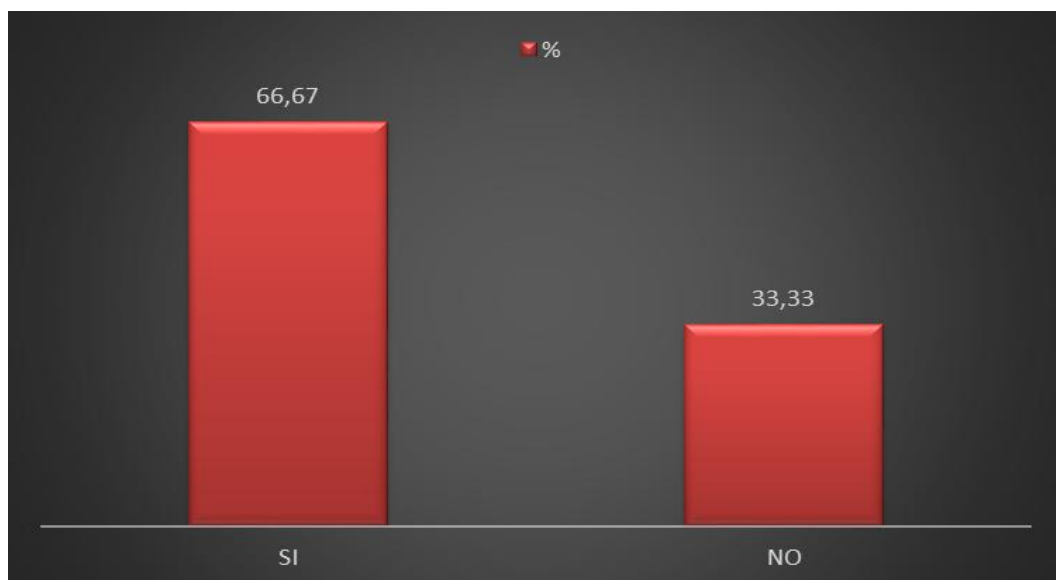


Gráfico N° 23: Determinación de la satisfacción del cliente

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 18. El 66,67% de los reclamos realizados por los clientes fueron solucionados, mientras que el 33,33% no lo fue. Con lo cual se evidencia que los clientes de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, que los reclamos realizados por el cliente se dan trámite de solución en su gran porcentaje por parte de la organización, sin embargo se debe determinar procedimiento que apalanque y fortalezcan el enfoque al cliente a través de la solución acertada de todos los reclamos realizados.

Encuesta Interna

Se aplicó la encuesta a líneas de supervisión de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, obteniendo los resultados siguientes:

Tabla N° 19: Manejo óptimo de los recursos de la microempresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	4	36.36	36.36
NO	7	63.64	100.00
TOTAL	11	100.00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

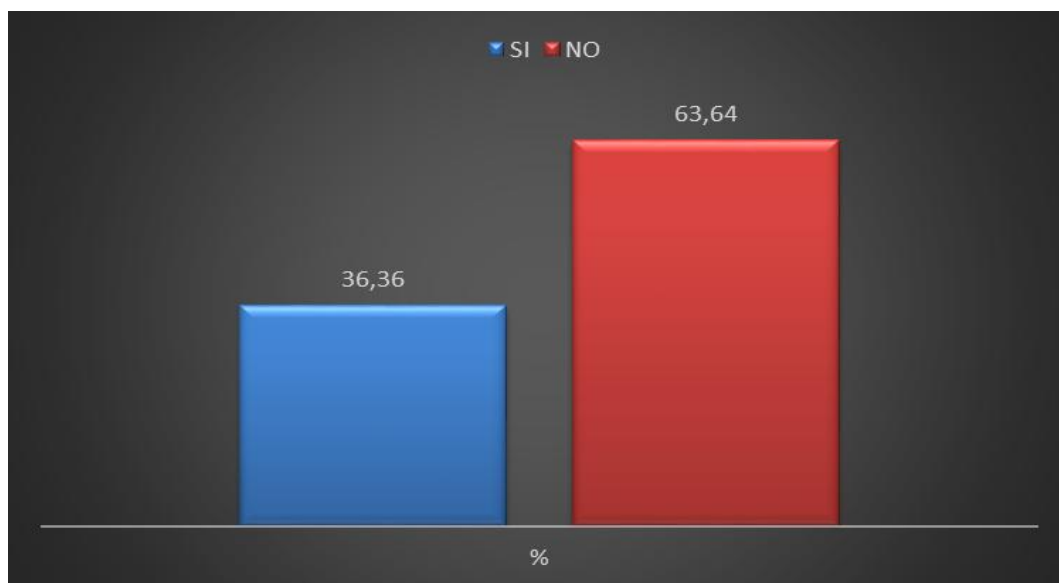


Gráfico N° 24: Manejo óptimo de los recursos de la microempresa

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 19. El 36,36% de los recursos de la microempresa son óptimamente utilizados, mientras que el 33,33% no lo es. Con lo cual se evidencia que los colaboradores de la microempresa no consignan adecuadamente de los recursos a su disposición, es decir; su distribución es netamente empírica.

Tabla N° 20: Tiempo para evaluar la productividad de sus resultados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	2	18.18	18.18
NO	8	81.82	100.00
TOTAL	11	100.00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

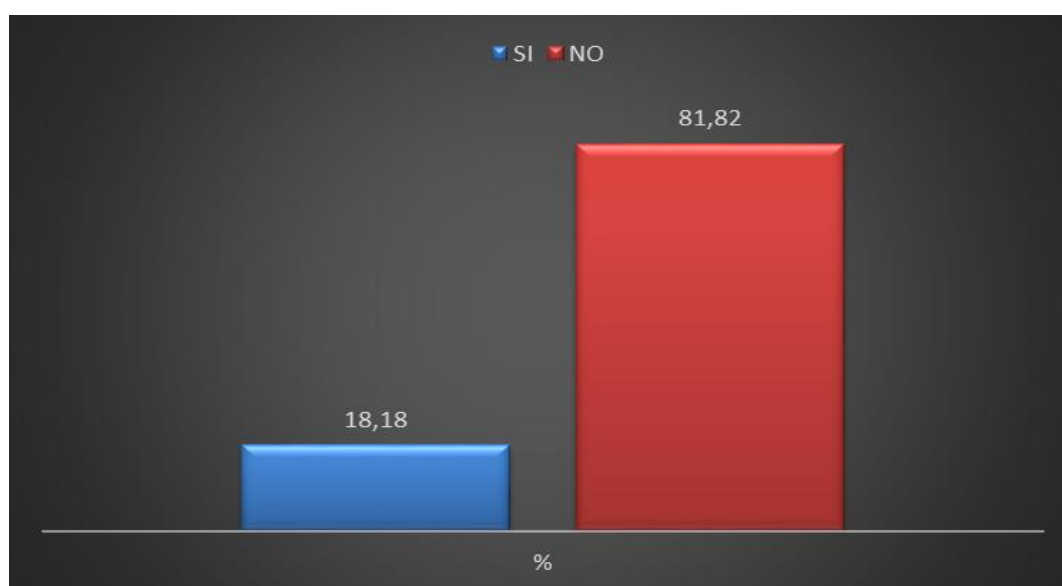


Gráfico N° 25: Tiempo para evaluar la productividad de sus resultados

Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 20. El 18,18% de los colaboradores de la microempresa destinan tiempo para ejecutar la medición de la productividad de sus actividades, mientras que el 81,82% no lo es. Se puede determinar que cada colaborador de la microempresa realiza sus actividades diarias sin entender si estas apalancan o no el indicador macro de productividad de la microempresa, es decir se limitan a conseguir las tareas establecidas para el momento.

Tabla N° 21: Calidad del producto final

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	6	54.55	54.55
NO	5	45.45	100.00
TOTAL	11	100.00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

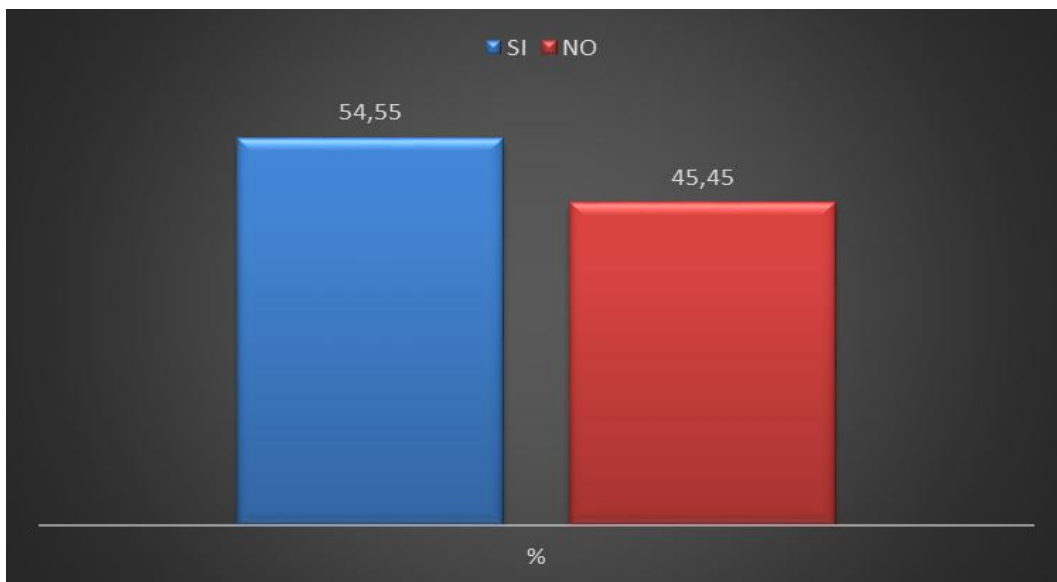


Gráfico N° 26: Calidad del producto final
Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 21. El 54,55% reconoce la calidad de su producto final, mientras que 45,45% no lo es.

Se puede evidenciar que, a pesar de realizar tareas de forma empírica por parte de los colaboradores de la microempresa, esta obtiene como resultado final un producto con las características definidas.

Tabla N° 22: Cumplimiento de objetivos y metas planteadas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	3	27.27	27.27
NO	9	72.73	100.00
TOTAL	11	100.00	

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
Elaborado por: Ana Acosta

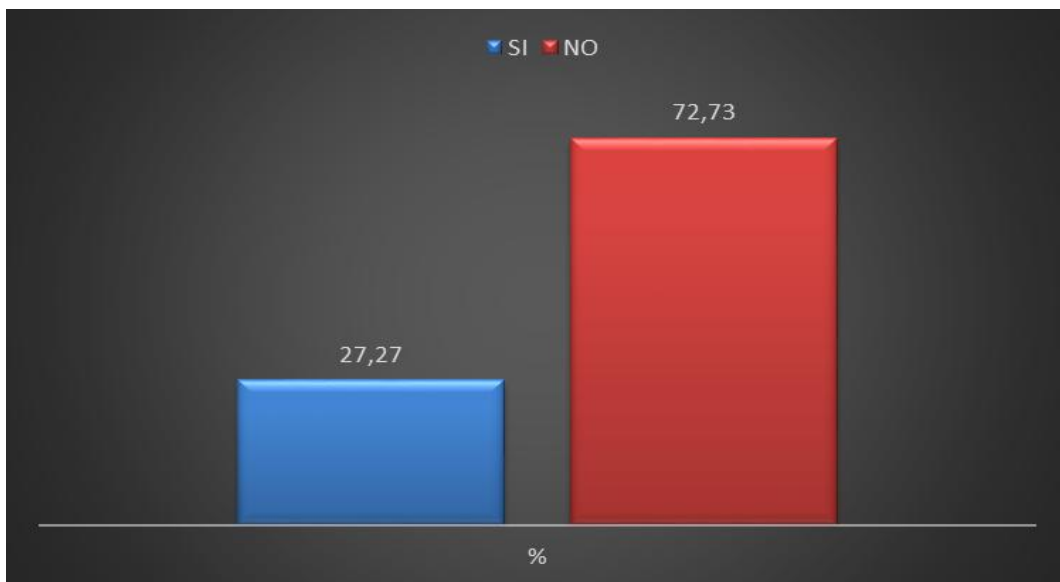


Gráfico N° 27: Cumplimiento de objetivos y metas planteadas
Elaborado por: Ana Acosta

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la tabla 22. El 27,27% en la microempresa se cumplen los objetivos y metas planteadas, mientras que el 72,73% no lo cree.

Se muestra que los colaboradores de la microempresa no tienen claro las metas marcadas por la organización, ni los objetivos que las apalancan, por lo cual se ratifica la realización de tareas de forma empírica.

Datos de Productividad

Se realizó la trazabilidad del producto en 3 etapas que forman parte del proceso para obtener el producto final, con el propósito de medir la productividad de los mismos y como una referencia del estado actual del Sistema de gestión de calidad de la organización.

Los procesos medidos son:

- Preparación de la materia prima
- Tratamiento previo:
 - Fruta sin pelar

Los resultados obtenidos mostraron los tiempos estándares de los procesos, para lo cual se midió la ejecución de cada una de las actividades desarrolladas por el colaborador estándar es decir, ni el más hábil ni el menos hábil, sin tomar en cuenta tiempos muertos por aprobaciones o faltantes de materia prima.

Tabla N° 23: Productividad – Recepción de la Materia Prima

NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN Dueño del proceso Responsable de Producción FACILITADOR: Ana Acosta

FECHA: MARZO 2016

HORA INICIO:09:50

NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)

Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Orden de trabajo	1	Solicitar Orden de trabajo	Operador de Selección	x						2	0,12	
	2	Validar orden de trabajo	Operador de Selección	x						5	0,30	Verificar generación correcta de la orden de trabajo
	3	Llenar el vale de entrega de materiales	Operador de Selección	x						6	0,36	
	4	Verificar Stock de materiales	Operador de Almacenamiento	x						5	0,30	Veriuficar stock físico
	5	Enviar a probación	Operador de Almacenamiento				x			2	0,12	Verificar aprobación
	6	Registrar en el sistema la salida de materia prima	Operador de Almacenamiento	x						7	0,42	Mermar correctamente las cantides solicitadas
	7	Imprimir registro de entrega	Operador de Almacenamiento	x						1	0,06	
	8	Verificar características de la materia prima	Operador de Selección				x			11	0,66	Conocer los parámetros de calidad requeridos
	9	Despachar materia prima	Operador de Almacenamiento						x	15	0,90	
	10	Recibir materia prima y verificar parámetros de calidad	Operador de Selección			x				14	0,84	Conocer los parámetros de calidad requeridos
	11	Cerrar orden de trabajo	Operador de Almacenamiento	x						4	0,24	
	12	Archivar orden de trabajo	Operador de Almacenamiento	x						2	0,12	
TOTAL				8	1	1	1	1	0	74	4,44	

Horas 1,23

Productividad = 62,80%

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Tabla N° 24: Productividad – Preparación de la Materia Prima

CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: PREPARACIÓN DE LA MATERIA PRIMA

Dueño del proceso Responsable de Producción

FACILITADOR: Ana Acosta

FECHA: MARZO 2016

HORA INICIO: 09:50

NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)

Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Orden de trabajo	1	Preparar insumos de lavado	Operador de Preparación	x						3	0,18	
	2	Lavar la materia prima	Operador de Preparación	x						5	0,30	Composición compuesto desinfectante
	3	Retirar la parte no comestible	Operador de Preparación	x						17	1,02	
	4	Desechar desperdicio	Operador de Preparación	x						2	0,12	
	5	Prepar utensillo de corte	Operador de Preparación	x						2	0,12	Verificar de filo de cuchilla
	6	Pelar la fruta	Operador de Preparación	x						47	2,82	Verificar de filo de cuchilla
	7	Recolectar los desechos	Operador de Almacenamiento	x						4	0,24	
	8	Enviar los desechos a disposición final	Operador de Preparación				x			2	0,12	
	9	Verificar grosor de corte	Operador de Preparación			x				2	0,12	Verificar especificaciones de corte
	10	Realizar el corte a grosor especificado	Operador de Preparación	x	x					20	1,20	Verificar especificaciones de corte
	11	Colocar la materia prima cortada en la balanza	Operador de Preparación	x						5	0,30	Verificar calibración
	12	Pesar materia prima	Operador de Preparación			x				3	0,18	Verificar calibración
	13	Enviar a tratamiento previo	Operador de Preparación				x			2	0,12	
TOTAL				9	1	2	2	0	0	114	6,84	
Horas										1,90		

Productividad = 63,15%

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Tabla N° 25: Productividad – Tratamiento previo “Fruta si pelar”

CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: TRATAMIENTO PREVIO FRUTA SIN PELAR

Dueño del proceso Responsable de Producción

FACILITADOR: Ana Acosta

FECHA: MARZO 2016

HORA INICIO:09:50

NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)

Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/ I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Orden de trabajo	1	Preparar los recipientes	Operador de Preparación	x						3	0,18	
	2	Colocar la fruta en los recipientes	Operador de Preparación	x						6	0,36	
	3	Pesar materia prima de la solución	Operador de Preparación			x				5	0,30	Verificar calibración
	4	Preparar la solución (por cada 1lt de agua 2 gr de ácido cítrico)	Operador de Preparación	x						8	0,48	Verificar pesos
	5	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						10	0,60	
	6	Separar la fruta de la solución	Operador de Preparación	x						6	0,36	
	7	Pesar materia prima de la solución	Operador de Preparación			x				5	0,30	Verificar calibración
	8	Preparar la solución (por cada 1lt de agua 10 gr de hidóxido de sodio)	Operador de Preparación	x						8	0,48	Verificar pesos
	9	Calentar la solución (por cada 1lt de agua 10 gr de hidóxido de sodio)	Operador de Preparación	x						10	0,60	
	10	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						12	0,72	
	11	Separar la fruta de la solución	Operador de Preparación	x						6	0,36	
	12	Preparar la solución de ácido cítrico	Operador de Preparación	x						8	0,48	
	13	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						45	2,70	Verificar pesos
	14	Separar la fruta de la solución	Operador de Preparación	x						6	0,36	
	15	Pesar la materia prima	Operador de Preparación			x				5	0,30	Verificar calibración
	16	Enviar a deshidratación	Operador de Preparación					x		2	0,12	
TOTAL				12	3	0	1	0	0	145	8,70	

Horas 2,42

Productividad = 61,30%

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Verificación de Hipótesis

Una vez establecido el problema e identificadas las variables de la hipótesis planteada, se procedió realizar su verificación.

Hipótesis a verificar: La adopción de una adecuada pirámide documental basada en la norma ISO 9001:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” permitirá incrementar la productividad de la misma.

Las variables que interviene en la hipótesis son:

Variable independiente: Sistema de gestión de calidad

Variable independiente: Productividad

Formulación de Hipótesis

H₀= La adopción de una adecuada pirámide documental basado en la norma ISO 9011:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” No permitirá incrementar la productividad de la misma.

H₁= La adopción de una adecuada pirámide documental basado en la norma ISO 9011:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” SI permitirá incrementar la productividad de la misma.

Técnica de Verificación

En la presente investigación para la verificación de las hipótesis se utilizó la prueba de Chi cuadrado (X^2), la cual se demostrará en base a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos aplicados. Con lo cual se podrá diferenciar la hipótesis de las dos variables independientes utilizadas, de la que se obtiene la hipótesis nula frente a la hipótesis alterna de la investigación.

Determinación del Nivel de Significancia

- **Combinación de frecuencia:** En la presente investigación se trabajó con el nivel de confianza: $NC=95\%=1,96$ dentro de la curva normal.

Con referencia al error del $5\%=0,05$ con lo que se divide el rango de error a cada lado de la curva.

Fórmula Estadística

$$X^2 = \sum (O-E)^2 / E$$

Dónde:

x^2 = Chi cuadrado

O = Datos observados

E = Datos esperados

Σ = Sumatoria

Preguntas a consideración para la comprobación de la hipótesis

Tabla N° 26: Frecuencia observada

No.	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	n
1	¿Cumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad en base a ISO 9001:2008?	1	4	5	0,5
2	¿Utiliza de forma óptima recursos de la microempresa que son parte de sus actividades diarias?	4	7	11	0,5
SUMAN:		5	11	16	1,0

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Grado de Libertad

Se denomina como grado de libertad a la multiplicación del número de filas menos uno, por el número de las columnas menos uno.

$$\text{Grado de libertad (gl)} = (f-1)(c-1)$$

Dónde:

(gl)= grados de libertad

f= filas

c= columnas

Cálculo del Grado de Libertad

$$(gl) = (f-1)(c-1)$$

$$(gl) = (2-1)(2-1)$$

$$(gl) = 1$$

Tabla N° 27: Frecuencia esperada

O	E
1	$(1*5)/16 = 0,31$
4	$(4*5)/16 = 1,25$
4	$(4*5)/16 = 1,25$
7	$(7*5)/16 = 2,19$

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Matriz de Datos

Tabla N° 28: Matriz de datos

FE	FO	(FO-FE)	(FE-FO) ²	(FE-FO) ² /FE
1	0,31	0,69	0,48	0,48
4	1,25	2,75	7,56	1,89
4	1,25	2,75	7,56	1,89
7	2,19	4,81	23,13	3,30
				7,56

Fuente: Microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

CHI CUADRADO TABULADO: 3,84

CHI CUADRADO CALCULADO: 7,56

El chi cuadrado calculado de 7,56 es mayor que el chi cuadrado tabulado 3,84; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual menciona:

HI= El cumplimiento de un adecuado modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9011:2008 en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” SI permitirá incrementar la productividad de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” no ha definido los lineamientos ni dimensión de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, por lo cual su definición es empírica.
- La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” al no definir una pirámide documental que le permita cumplir con los requisitos mínimos de calidad se encuentra vulnerables, lo que se refleja en su productividad inestable y la cual no alcanza las metas establecidas por la organización.
- En la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos que le permiten plantear las normas y procedimientos requeridos en un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, proyectado el incremento de la productividad al utilizar de forma efectiva sus recursos.

Recomendaciones

- Definir los elementos y dimensión de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- Adoptar el modelo de gestión de calidad en base la Norma ISO 9001:2008 que permita mantener los pilares de la productividad, los métodos y tiempos, la planeación de la operación y el control de la productividad.
- Establecer la pirámide documental en base la Norma ISO 9001:2008.
- Definir indicadores que permitan medir la productividad.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Título

Diseño de la pirámide documental de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, basada en la norma ISO 9001:2008 para apalancar el incremento de la productividad.

Datos Informativos

- **Institución ejecutora:** Microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”
- **Beneficiarios:** Clientes, Gerente y colaboradores de la microempresa de frutas deshidratadas.
- **Ubicación:** Provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Conocoto, sector Valle Hermoso.
- **Tiempo estimado para la ejecución:** 3 mes
Inicio: 03 de Marzo 2016 **Fin:** 23 de Mayo 2016

Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a la propuesta realizada en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” y en relación al análisis de datos obtenidos con la Lista de Verificación aplicada en la organización e instrumentos

aplicados, se determinó que la adopción de un sistema de gestión de calidad es el pilar fundamental para alcanzar la satisfacción del cliente y la propia al alcanzar los objetivos establecidos medidos a través de la productividad.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar la pirámide documental de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” que permita cumplir con los parámetros primordiales de satisfacción del cliente y el incremento de la productividad.

Objetivos Específicos

- Establecer la misión, visión y política de calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.
- Identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para la cadena de valor que forman parte de la microempresa de frutas “Las Delicias de Cantuña”.
- Diseñar la pirámide documental con los procedimientos de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

Justificación de la Propuesta

Es valioso diseñar la pirámide documental basado en la norma ISO 9001:2008, ya que le brindará a la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad. Otorgándole atributos a su producto final que le permita ser una alternativa prioritaria.

Con la implementación del sistema todos los colaboradores de la microempresa de frutas deshidratadas tendrán claro tanto la misión, visión y objetivos que deben perseguir para alcanzar las metas establecidas, optimizando sus recursos tanto humanos, materiales, económicos y tecnológicos lo que se verá reflejado en el incremento de la productividad.

Apalancados de la estandarización de los procesos donde se encuentran detallados tanto las actividades propias como sus responsables y los recursos necesarios para su correcta operación se obtendrán registro con los que se podrá medir los indicadores de gestión y tomar acciones correctivas direccionadas al mejoramiento continuo.

Desarrollo de la Propuesta

Análisis de Factibilidad

La presente propuesta se basa en el análisis de factibilidad de los siguientes criterios:

Análisis de Factibilidad Legal

La factibilidad legal de la propuesta se basa en La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, Art. 1. El cual menciona como objetivo, establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de calidad destinado a: inciso (iii) promover e incentivar la cultura de la calidad y mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Fundamentación Científico – Técnica

La presente investigación se basa en:

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Se define términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los sistemas de gestión de la calidad.

- **ISO 9001: 2008** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

Económica – Financiera

Es factible en el ámbito económico financiero ya que uno de los beneficios que se obtiene del sistema de gestión de calidad, es un trabajo enfocado en procesos lo cual permite trabajar manejando los recursos humanos, tecnológicos, financieros, materia prima de la forma más eficiente, lo cual se ve reflejado en la en la productividad de la organización, convirtiéndola un proyecto factible.

Modelo Operativo

El Diseño del sistema de gestión de calidad cumplirá sus requisitos bajo el desarrollo de la Pirámide documental basada en la Norma ISO 9001:2008, la cual se enmarcará dentro de siguiente jerarquía:

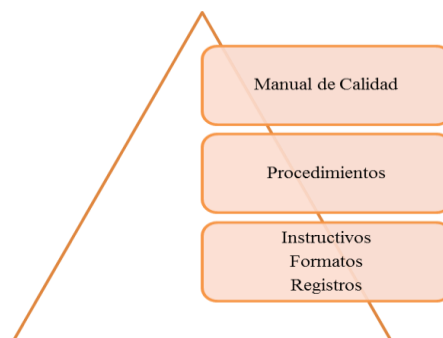



Gráfico N° 28: Jerarquía Documental

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Ana Acosta


PIRÁMIDE DOCUMENTAL

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC- MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01

MANUAL DE CALIDAD

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC- MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01

1. GENERALIDADES

1.1 Objeto

1.2 Alcance y exclusiones

1.3 Términos y definiciones

1.4. Referencias y normativas

2. PRESENTACIÓN DE LA MICROEMPRESA

2.1 Microempresa

2.2 Misión

2.3 Visión

2.4 Política de calidad

2.5 Objetivos de calidad

3. ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS

3.1 Organigrama

3.2 Mapa de procesos

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de calidad

4.2.3 Control de documentos

4.2.4 Control de los registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información de entrada para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencias, formación y toma de conciencia

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados al producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 Producción y prestación del servicio 116

7.5.1 Control de la producción

7.5.2 Validación de los procesos de la producción

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoría interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos


8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

9. Historial de revisiones

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC- MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETO

El Manual de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” y los documentos que formen parte del mismo aportarán con una descripción clara del Sistema de Gestión de la Calidad y son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, los cuales deben velar por su buen uso, control y confidencialidad.

El Manual de Calidad está formado por ocho apartados vinculados con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentra en el área de producción.

Las cláusulas de exclusión son:

- 7.3 Diseño y Desarrollo

1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones de este documento se encuentra sustentados por la norma ISO 9000:2008 Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

1.4. REFERENCIAS Y NORMATIVAS

- ISO 9000:2008
- ISO 9001:2008
- ISO 9004:2009

2. PRESENTACIÓN DE LA MICROEMPRESA

2.1 MICROEMPRESA

“Las Delicias de Cantuña” es una microempresa enfocada a realizar actividades de producción, venta y distribución de frutas deshidratadas a nivel local. Surgió de la necesidad de implementar un medio de subsistencia y se apalancó de una estructura familiar.

2.2 MISIÓN

Producir y comercializar frutas deshidratadas de alta calidad, bajo estrictos procesos productivos y de cuidado al medio ambiente.

2.3 VISIÓN

“Para el 2018 ser una microempresa sostenible y posicionada en el mercado ecuatoriano convirtiéndonos en el referente principal para el consumidor”

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Los colaboradores de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentran comprometidos con la fabricación, venta y distribución de frutas deshidratadas, enfocados en obtener la satisfacción del cliente entregándole productos de alta calidad apalancados en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y en el cumplimiento de los objetivos de calidad lo cual se logrará trabajando bajo procesos estandarizados que nos encaminan en la mejora continua.

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Entregar productos de calidad, disminuyendo el 10% de los productos finales fuera de parámetros.
- Evaluar la pirámide documental de sistema de gestión de calidad trimestralmente y ajustándolo paralelamente.
- Aplicar una acción de mejora continua de forma mensual y evaluar el impacto, mismo que debe ser positivo en todos sus ámbitos.

3. ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS

3.1 ORGANIGRAMA

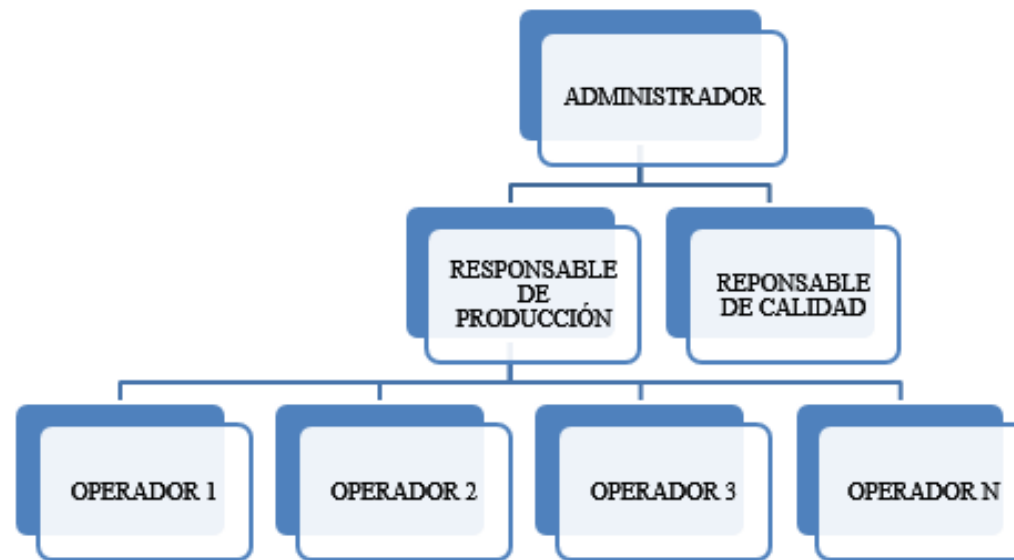


Gráfico No. 01: Organigrama funcional

Elaborado por: Ana Acosta

3.2 MAPA DE PROCESOS

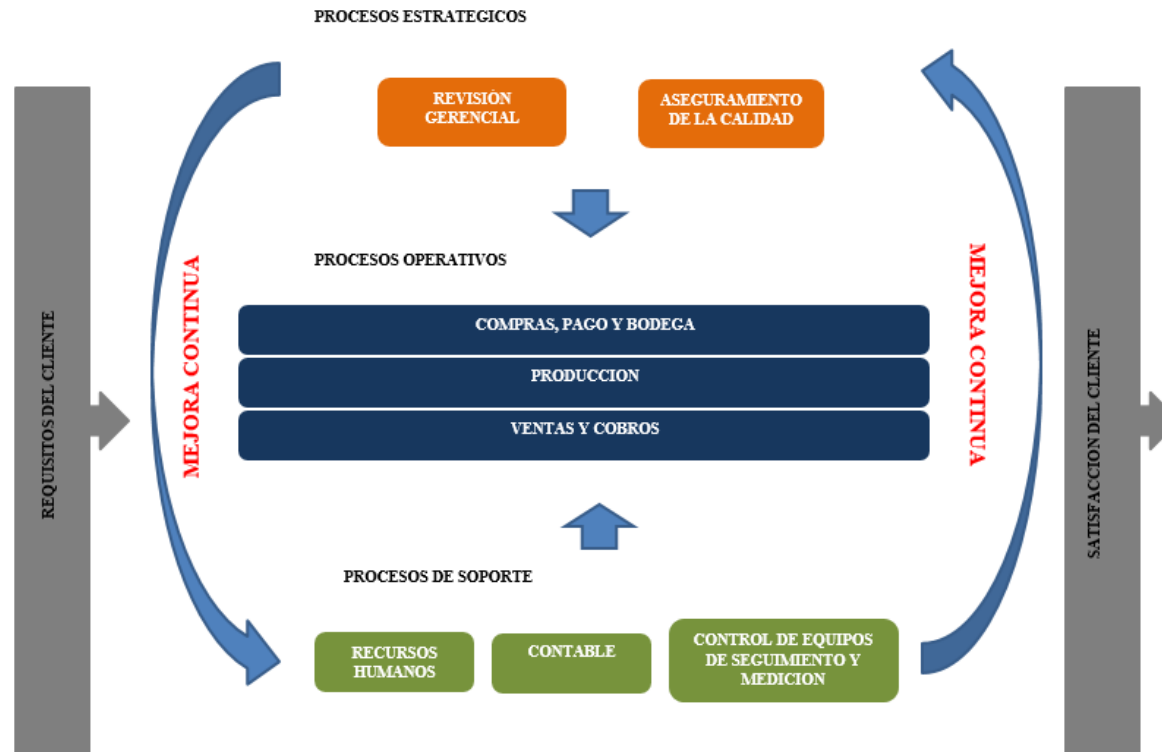


Gráfico No. 02: Organigrama funcional

Elaborado por: Ana Acosta

Tabla 01: Interacciones entre procesos

	PROCESOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	(PRO-SGC-01) Control de documentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	(PRO-SGC-02) Control de registros	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	(PRO-SGC-03) Auditoría interna	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	(PRO-SGC-04) Producto no conforme	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		
5	(PRO-SGC-05) Acciones correctivas y preventivas	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	(PRO-SGC-06) Evaluación de satisfacción del cliente										X				
7	(PRO-OPE-01) Producción de frutas deshidratadas	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	
8	(PRO-SGC-07) Revisión por la dirección	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
9	(PRO-SGC-08) Quejas, reclamos y sugerencias					X			X						

Fuente: “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Ana Acosta

Tabla 01: Interacciones entre procesos

10	(PRO-MAN-01) Control de equipos de seguimiento y medición	x	x	x	x	x		x		x					
11	(PRO-FIN-02) Contable	x	x						x				x	x	
12	(PRO-RHH-01) Recursos Humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x
13	(PRO-FIN-03) Compras, pago y bodega	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x
14	(PRO-CAL-01) Aseguramiento de la calidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

Fuente: “Las Delicias de Cantuña”

Elaborado por: Evelyn Acosta

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se apalanca en uno de los principios de la Gestión de la Calidad que es el Enfoque basado en procesos, el cual permite identificar los procesos, sus interacciones y su gestión para conseguir el producto final de calidad y la satisfacción del cliente.

El Mapa de Procesos se encuentra puntualizado en el literal 3.2 de este manual con lo cual se ha identificado:

- La secuencia e interacción de los procesos.
- Los criterios y métodos necesarios para asegurar una operación y control de procesos eficaz.
- Los recursos e información necesarios para apoyar la operación.
- El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- Las acciones que requieren ser implementadas en pos de alcanzar los objetivos planteados por la microempresa.
- La mejora continua efectuada de forma continua a través de todos los procesos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación que apalanca el SGC de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” incluye:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos Documentados
- Registros
- Documentos incluidos los registros que la microempresa determine que son necesarios para la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La microempresa de frutas deshidratadas ha desarrollado **SGC-MC-001 MANUAL DE CALIDAD** el cual incluye:

- Alcance
- Exclusiones
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Procedimientos Documentados
- Descripción de la interacción entre procesos

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” controla los documentos del SGC a través del procedimiento **PRO-SGC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS**, que de acuerdo al numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008 incluye:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse que los documentos de origen externo, que la microempresa determine que son necesarios para la planificación del SGC, se identifican y que se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoleto, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” controla los registros que evidencian la conformidad de los requisitos del SGC a través del procedimiento **PRO-SGC-02 CONTROL DE REGISTROS**, en el cual se define el control para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El propietario de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentra comprometido con el desarrollo e implementación del SGC, así como de la mejora continua, lo que se evidencia a través de:

- La comunicación a todo el personal que forma parte de la microempresa sobre la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- La definición de la política y objetivos de calidad.
- Las revisiones por la dirección- administrador de la microempresa.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la producción, distribución y venta su producto final.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El propietario de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” a través de la interacción de los procesos y sus resultados se asegura que el producto final cumpla con los requisitos impuesto por el cliente y en base al procedimiento **SGC-PRO-SC-01 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**, evalúa la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la microempresa.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad se encuentra detallada en **el literal 2.3** de este manual, la misma ha sido difundida y entendida por todos los colaboradores, contempla el propósito de la microempresa, el compromiso por cumplir los requisitos y la

mejora continua, apalanca los objetivos de calidad y se revisa para su continua actualización.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los Objetivos de Calidad de la microempresa “Las Delicias de Cantuña” se encuentran detallados en **el literal 2.4** de este manual, los mismos están formulados de tal manera que cumplan con los requisitos del producto se midan y apalanquen la mejora continua.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El administrador de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” de forma conjunta con los dueños de cada uno de los procesos interactuantes, planifican el SGC en base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 lo cual les permite entregar al cliente un producto final de calidad y de su completa satisfacción.

La planificación considera entradas, salidas, controles e insumos que aseguran el cumplimiento de los objetivos propuestos y el cumplimiento de los requisitos de este manual. Cada una de las reuniones de planificación que se realizan se registra en el FOR-SGC-20 **ACTA DE REUNIÓN**, la cual quedará bajo resguardo del Consultor del SGC.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El administrador de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ha establecido la relación entre sus colaboradores en el organigrama detallado en **el literal 3.1** de este manual, y tanto sus perfiles, funciones y responsabilidades los encontramos detalladas en las fichas de **Descripción de Cargos** como parte de los recursos RRHH.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

En la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” por su estructura él Dueño a ha designado al Administrador del Negocio como representante de la dirección cuyas responsabilidades delineadas por la norma ISO 9001:2008 serán:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Mantener un vínculo de comunicación continua con el administrador de la microempresa en temas referentes el desempeño del SGC y sus necesidades de mejora.
- Promover en todos los colaboradores la microempresa la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes a todo nivel.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El administrador de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” apalanca la comunicación interna en:

- Reuniones semanales con los dueños de los procesos interactuantes.
- Reuniones mensuales de análisis de situación con el administrador de la microempresa.
- Correo electrónico
- Correo móvil (wapsap)
- Teléfono

Tanto el administrador de la microempresa como el consultor del SGC son los únicos autorizados a difundir comunicaciones referentes al SGC a través de un comunicado interno.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

El administrador de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” a través del procedimiento PRO-SGC-07 **PROCEDIMIENTO**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, revisará el SGC de la microempresa a intervalos planificados, incluyendo una evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios.

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTREGA PARA LA REVISIÓN

La información requerida para la revisión referida por la norma ISO 9001:2008 será:

1. Los resultados de las auditorías realizadas en la microempresa.
2. Información entregada por el cliente
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
4. Acciones correctivas y preventivas gestionadas en los procesos interactuantes
5. Información de acciones derivadas de revisiones por la Dirección anteriores
6. Cambios que podrían afectar al SGC
7. Recomendaciones de mejora continua

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección debe contemplar todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejora en la eficacia del SGC de la microempresa “Las Delicias de Cantuña” y sus procesos
- Mejora del producto final relacionado con los requerimientos del cliente
- La necesidad de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El administrador de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” proporciona todos los recursos necesarios para el buen desarrollo del SGC en virtud del cumplimiento del producto final que se entrega al cliente obteniendo su satisfacción a través del PRO-FIN-02 **PROCEDIMIENTO CONTABLE**.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que realiza sus actividades dentro de los procesos interactuantes del SGC debe acreditar competencias relacionadas a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas para apalancar la entrega del producto final al cliente cumpliendo con los requisitos establecidos.

6.2.2 COMPETENCIAS, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se apalanca en los documentos de RRHH, **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES** para asegurar las competencias y formación requeridas para cada uno de los cargos. Y a través de **EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS** se cubre la toma de conciencia en base a la capacitación y refuerzos de sus aptitudes y actitudes, las mismas que serán registradas apropiadamente y a través del formato establecido y del PRO-RHH-01 **PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS**.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentra equipada con la infraestructura acorde a sus necesidades. Cuenta con tres áreas administrativas, de almacenamiento y operación; recursos informáticos y equipos necesarios para la obtención del producto final y se direcciona a través del PRO-MAN-01 **PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** y del PRO-FIN-03 **COMPRAS, PAGO Y BODEGA**.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las áreas en las que se despliega el SGC de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” cuenta con un ambiente confortable para el desarrollo de las actividades diarias, que se soporta en la filosofía japonesa de las 5S y se entrega elementos de protección y de manipulación para el bienestar

del colaborador y en pos de cumplir con los requerimientos de calidad del producto final.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ha planificado y desarrollado los procesos interactuantes necesarios para la realización del producto:

- INS-OPE-01 REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA
- INS-OPE-02 SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA
- INS-OPE-03 PREPARACIÓN DE MATERIA PRIMA
- INS-OPE-04 TRATAMIENTO PREVIO “FRUTA PELADA”
- INS-OPE-05 TRATAMIENTO PREVIO “FRUTA SIN PELAR”
- INS-OPE-06 TRATAMIENTO PREVIO “ADICIÓN DE AZUCAR”
- INS-OPE-03 DESHIDRATACIÓN
- INS-OPE-07 ENVASE Y ALMACENAMIENTO

Durante la planificación la norma ISO 9001:2008 indica determinar los siguientes:

- Objetivos de calidad y requisitos del producto
- Establecer procesos, documentos y proporcionar los recursos necesarios
- Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto resultante.
- Los registros necesarios para proporcionar la evidencia necesaria de la conformidad de los requisitos.

Requisitos que se encuentra detallados en el desarrollo de las cláusulas de este manual.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS AL PRODUCTO

En base a la importancia de la calidad de la fruta a deshidratar, esta cláusula se encuentra detallada en el procedimiento PRO-OPE-01 **PRODUCCIÓN DE FRUTAS DESHIDRATADAS.**

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Puesto que la cláusula hace referencia al producto y la verificación de sus especificaciones se encuentra definida a través del procedimiento PRO-OPE-01 **PRODUCCIÓN DE FRUTAS DESHIDRATADAS.**

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La norma ISO 9001:2008 enfatiza y es clara en el cumplimiento de la satisfacción del cliente, para lo cual la microempresa se apalanca en el procedimiento SGC-PRO-SC-01 **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** para el cumplimiento de los temas relacionados con la comunicación, retroalimentación e información solicitada sobre los productos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” excluye esta cláusula, debido a que no se desarrollan actividades relacionadas a la misma.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ha documentado el procedimiento PRO-FIN-03 **PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, PAGO Y BODEGA**, en base al norma ISO 9001:2008, dando cumplimiento a los literales anteriormente citados.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” planifica su producción para lo cual ha definido el siguiente **PRO-CAL-0 PROCEDIMIENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN

Por la naturaleza de la producción, existen aspectos que no se los pueden verificar con seguimiento o mediciones posteriores a la entrega del producto. Los procesos validados, demostrando su capacidad de alcanzar los resultados planificados.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” respalda sus productos a través de todos los registros que son parte de cada uno de los procesos interactuantes, en los cuales se encuentra constancia y evidencia suficiente para realizar la identificación y trazabilidad de un producto de ser requerido.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” excluye esta cláusula debido a que el cliente no entrega ningún bien a la microempresa.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” resguarda todos los productos de los clientes hasta el momento de su entrega a través del instructivo **INS-OPE-07 ENVASE Y ALMACENAMIENTO**

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los equipos que forman parte de los procesos de producción que se encuentran sujetos de seguimiento y medición se encuentran regidos bajo el procedimiento **PRO-OPE-02 PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora los cuales se ven reflejado en los procedimientos de los procesos interactuantes dentro de los cuales se contempla el análisis estadístico y su alcance. Con lo que:

- Demuestra la conformidad con los requisitos del producto
- Asegura la conformidad del SGC
- Mejora continuamente la eficacia del SGC

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La cláusula referente a la satisfacción del cliente se la desarrolla en base al procedimiento PRO-SGC-01 **PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** en el cual se encuentra documentado los métodos utilizados para obtener información referente a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ha establecido el procedimiento PRO-SGC-03 **PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA**, para el cumplimiento de dicha cláusula.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” aplica de ser necesario métodos propios de medición de los procesos del SGC, los cuales se encuentran documentos en los procedimientos de los procesos interactuantes y de ser necesario la toma de acciones correctivas el procedimiento PRO-SGC-05 **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS** será aplicado.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” realiza el seguimiento y medición de las características del producto a través de los instructivos:

- **INS-OPE-01** REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA
- **INS-OPE-02** SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA
- **INS-OPE-03** PREPARACIÓN DE MATERIA PRIMA
- **INS-OPE-04** TRATAMIENTO PREVIO “FRUTA PELADA”
- **INS-OPE-05** TRATAMIENTO PREVIO “FRUTA SIN PELAR”
- **INS-OPE-06** TRATAMIENTO PREVIO “ADICIÓN DE AZUCAR”
- **INS-OPE-07** ENVASE Y ALMACENAMIENTO
- **INS-OPE-03** DESHIDRATACIÓN

Asegura la conformidad la conformidad de los requisitos establecidos.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” con el fin de controlar, asegurar la identificación y el control del producto que no cumple con los requisitos y su uso o entrega no intencionado ha desarrollado los procedimientos de **PRO-SGC-04 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME** y **PRO-SGC-08 QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS**.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” gestiona todos los datos que reflejan cada uno de los registros que forman parte del SGC con el objeto de demostrar la eficiencia del sistema y evaluar la toma oportuna de acciones de mejora continua para lo cual se apalanca del procedimiento **PRO-SGC-07 PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

ANÁLISIS DE DATOS

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” para el cumplimiento de la cláusula se apalanca en la aplicabilidad del procedimiento SGC-PRO-MC **MEJORA CONTÍNUA**, con el cual se evidencia la mejora continua de la eficiencia del SGC.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” toma acciones para revisar, determinar evaluar eliminar las causas de las no conformadas con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia a través de toma de acciones correctivas basados en el procedimiento PRO-SGC-05 **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**


8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

- Apalancándose en el procedimiento PRO-SGC-05 **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

9. HISTORIAL DE REVISIONES


HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Manual

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PRO-SGC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrado	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PRO-SGC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Controlar los documentos establecidos dentro del SGC de la microempresa “Las Delicias de Cantuña” en su elaboración, aprobación, vigencia, distribución, control de uso, retiro y disposición final tanto de sus procedimientos como instructivos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los documentos contemplados dentro del SGC de la microempresa y a las áreas involucradas en los diferentes procesos interviniente e Inicia con la identificación del Procedimiento y Finaliza con el cierre del requerimiento.

3. POLÍTICAS

1. Todos los documentos del SGC deben ser controlados a través de revisión, actualización, aprobación identificación, versionamiento y distribución.
2. Los documentos de origen externos necesarios para la planificación y operación del SGC deben ser deben ser identificados y controlados mediante listas maestra y registro de copias controladas.
3. Las copias controladas se deben entregar al coordinador del área con la justificación respectiva a través de la solicitud de copias controladas.
4. Todo documento debe llevar el sello de copia controlada para ser considerado como válido.
5. Los respaldos digitales de los documentos obsoletos deben mantenerse durante un año.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Requisitor:**
 - Identificar el requerimiento
- **Dueño del proceso:**

- Gestionar el requerimiento
- Validar el documento
- Implementar el documento
- **Consultor del SGC:**
 - Dueño del Proceso
 - Diagnosticar, planificar y diseñar el requerimiento
 - Identificar y versionar documento
 - Gestionar obsolescencia documental
 - Gestionar disponibilidad del documento
 - Cerrar el requerimiento
- Administrador del Negocio:**
 - Aprobar requerimiento

5. GLOSARIO DE TERMINOS

AUDITORÍA: Proceso sistemáticos, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CONSULTOR DE PROCESOS: Persona que aporta con conocimientos o experiencias.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Datos que poseen significado y su medio de soporte.

MANUAL DE CALIDAD: Documento y su medio de soporte que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

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

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Identificar requerimiento	1.1 Identifique la necesidad de crear, actualizar o eliminar un documento del proceso a través de FOR-SGC-01 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DOCUMENTAL. (Ver anexo 1)	Requisitor
2	Gestionar requerimiento	<p>2.1 Valide los siguientes ítems de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justificación • Alcance • Recursos <p>¿Existen observaciones? SI: Regrese a la actividad 1. NO: Enviar solicitud documental según el caso.</p> <p>2.2 Revise el requerimiento de forma conjunta con el Dueño y el consultor del SGC y apruebe el requerimiento.</p>	Dueño del proceso

		<p>¿Qué tipo de requerimiento es?</p> <p>Eliminación: Continúe con la actividad 3.</p> <p>Nuevo: Continúe con la actividad 4.</p> <p>Actualización: Continúe con la actividad 8.</p>	
3	Analizar y validar el impacto	<p>3.1 Analice y valide el documento a eliminar en base a FOR-SGC-06 MATRIZ DE IMPACTO DE ACTUALIZACIÓN /ELIMINACIÓN DE PROCESOS. (Ver anexo 2)</p> <p>3.2 Envíe a aprobación.</p> <p>Continúe con la actividad 4.</p>	Responsable de calidad
4	Aprobar requerimiento	<p>4.1 Apruebe el requerimiento en base a las recomendaciones del Responsable de calidad.</p> <p>Continúe con la actividad 12.</p>	Administrador del Negocio
5	Planificar el requerimiento / Kick off	<p>5.1 Prepare un presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del análisis • Alcance • Cronograma • Recursos • Equipo propuesto de trabajo • Beneficios • Entregables • Metodología a utilizar <p>5.2 Registre la información a través del FOR-SGC-02 ACTA</p>	Responsable de calidad

		KICK OFF. (Ver anexo 3) Continúe con la actividad 6.	
6	Diagnosticar el requerimiento	<p>6.1 Realice talleres de diagnóstico conjuntamente con el equipo de trabajo obteniendo como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de la situación actual del proceso apalancándose en la FOR-SGC-03 MATRIZ DE INDAGACIÓN. (Ver anexo 4) • Flujo del proceso a través del modelador Bonita. <p>6.2 Elabora el acta de diagnósticos en base al FOR-SGC-04 ACTA DE DIAGNOSTICO DEL PROCESO. (Ver anexo 5) Continúe con la actividad 7</p>	Responsable de calidad
7	Diseñar el requerimiento	<p>7.1 Analice la información recabada y diseñe o actualice el proceso, el cual es plasmado dentro del INS-SGC-01 INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS, (Ver anexo 6), INS-SGC-02 INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS/</p>	Responsable de calidad

		<p>OPERATIVOS. (Ver anexo 7)</p> <p>7.2 Envíe el documento a validación.</p> <p>Continúe con la actividad 9.</p>	
8	Diagnosticar el proceso actual	<p>8.1 Analice el procedimiento vigente y la implicación de las actualizaciones requeridas en base a FOR-SGC-06 MATRIZ DE IMPACTO DE ACTUALIZACIÓN/ELIMINACIÓN DE PROCESOS. (Ver anexo 2)</p> <p>Regrese a la actividad 7.</p>	Dueño del proceso
9	Validar el requerimiento	<p>9.1 De forma conjunta con el Revisor valide el contenido y la aplicabilidad del documento.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>SI: Regrese a la actividad 8.</p> <p>NO: Valide el documento y continúe con la actividad 10.</p> <p>Continúe con la actividad 10</p>	Dueño del proceso
10	Aprobar el documento	<p>10.1 Revise y valide el documento a través FOR-SGC-7 ACTA DE APROBACIÓN DOCUMENTAL. (Ver anexo 8)</p> <p>¿Se aprueba el documento?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 11.</p> <p>NO: Apruebe el documento y regrese a la actividad 9.</p> <p>Continúe con la actividad 10.</p>	Administrador del Negocio

11	Identificar y versionar documento	<p>11.1 Con el documento aprobado asígnele el código de identificación y versión referenciándose en el ítem 4 y 5 del INS-SGC-01 INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS, (Ver anexo 6), INS-SGC-02 INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS. (Ver anexo 7)</p> <p>¿Qué tipo de documento es?</p> <p>NUEVO: Continúe con la actividad 13.</p> <p>ACTUALIZADO: Continúe con la actividad 12.</p>	Responsable de calidad
12	Gestionar obsolescencia documental	<p>12.1 Recoja todas las copias controladas entregadas.</p> <p>12.2 Coloque el sello de obsoleto.</p> <p>12.3 Envíe un comunicado interno informando la no vigencia del documento.</p> <p>12.4 Destruya los documentos físicos.</p> <p>12.5 Archive los documentos digitales identificados como obsoletos.</p> <p>12.6 Actualice la lista maestra.</p> <p>FOR-SGC-12 LISTA MAESTRA DE</p>	Responsable de calidad

		DOCUMENTOS INTERNOS y FOR-SGC-13. (Ver anexo 13) Continúe con la actividad 13.	
13	Gestionar disponibilidad del documento	<p>13.1 Envíe un comunicado interno de la vigencia de documento.</p> <p>13.2 Actualice lista maestra. FOR-SGC-12 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS y FOR-SGC-13. (Ver anexo 13) LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS. (Ver anexo 14)</p> <p>13.3 Identifique y archivar documento original.</p> <p>13.4 Entregue copias controladas en base al FOR-SGC-08 SOLICITUD DE ENTREGA DE COPIA CONTROLADA. (Ver anexo 9) y realice el registro en FOR-SGC-09 REGISTRO COPIAS CONTROLADAS. (Ver anexo 10).</p> <p>Continúe con la actividad 14.</p>	Responsable de calidad
14	Implementar documento	14.1 Solicite una copia controlada del documento con el FOR-SGC-08 SOLICITUD DE	Dueño del proceso

		<p>ENTREGA DE COPIA CONTROLADA. (Ver anexo 8)</p> <p>14.2 Prepare la capacitación documental dirigido a las personas involucradas.</p> <p>14.3 Registre la asistencia a la capacitación con el FOR-SGC-10 REGISTRO DE ASISTENCIA. (Ver anexo 11) y de ser necesario realice una evaluación.</p> <p>Continúe con la actividad 15.</p>	
15	Cerrar requerimiento	<p>15.1 Realice una reunión de presentación de todo el proceso realizado, poniendo hincapié en la mejora continua. Utilice el FOR-SGC-11 ACTA DE CIERRE DE RQUERIMIENTO DOCUMENTAL. (Ver anexo 12)</p>	Responsable de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo 1

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE DOCUMENTOS			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa la disponibilidad de los documentos actualizados y vigentes.			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
$\frac{\text{\# de Doc. Operativos}}{\text{\# de Doc. vigentes}} \times 100$	Lista maestra de documentos	Gerente	mensual	1	Administrador

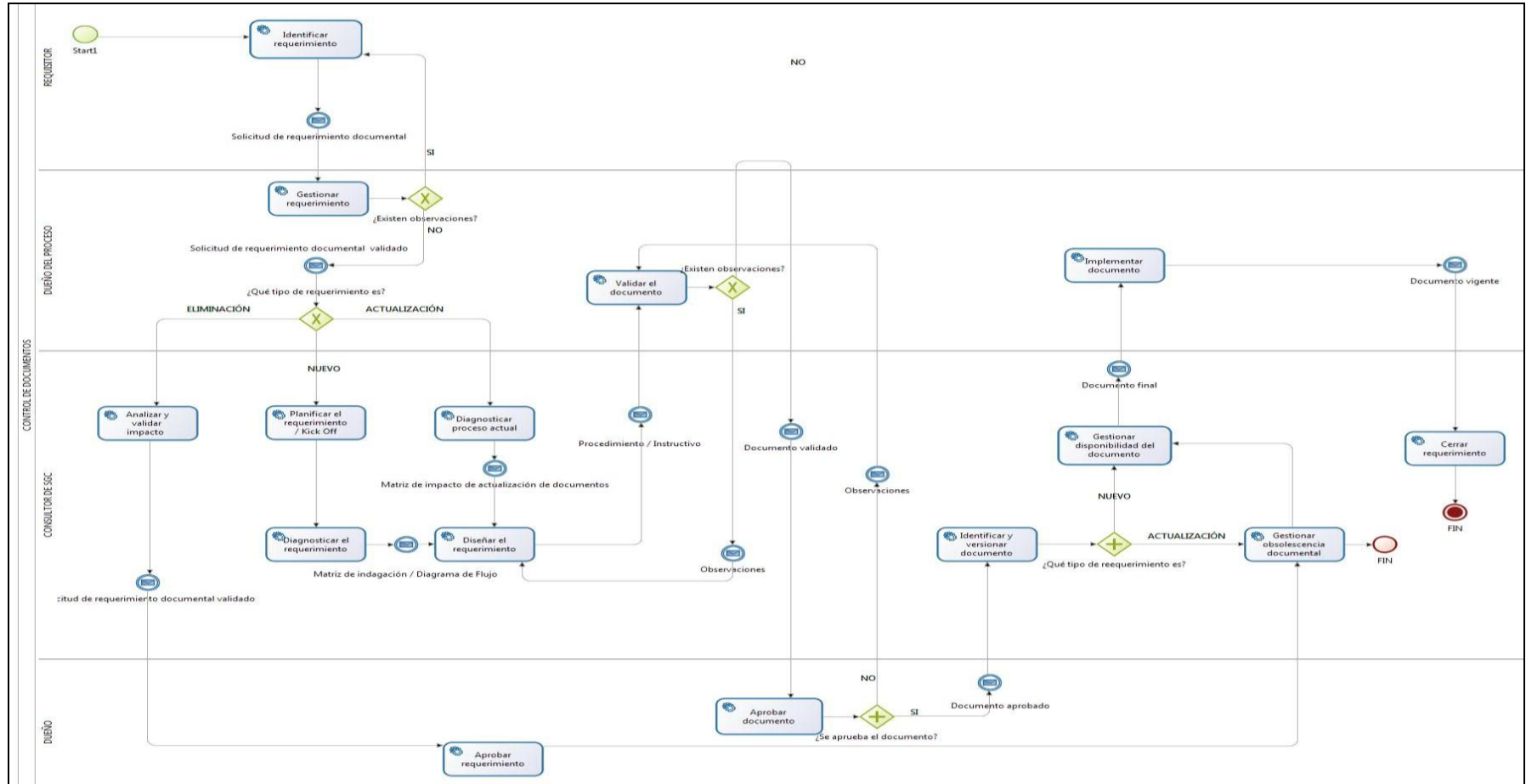
10. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de flujo
- **Anexo 2:** Solicitud de requerimiento documental
- **Anexo 3:** Matriz de impacto de actualización/eliminación de documentos
- **Anexo 4:** Acta kick off
- **Anexo 5:** Matriz de indagación
- **Anexo 6:** Acta de diagnóstico del proceso
- **Anexo 7:** Instructivo de elaboración de documentos
- **Anexo 8:** Instructivo de elaboración de instructivos / operativos
- **Anexo 9:** Acta de aprobación documental
- **Anexo 10:** Solicitud de entrega de copia controlada
- **Anexo 11:** Registro copias controladas
- **Anexo 12:** Registro de asistencia
- **Anexo 13:** Acta de cierre de requerimiento documental
- **Anexo 14 :** Lista maestra de documentos internos
- **Anexo 15 :** Lista maestra de documentos externos


11. HISTORIAL DE REVISIONES

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Abril 2016	Responsable de Calidad	Gerente	Elaboración del Procedimiento

ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-01
	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DOCUMENTAL	Versión 01

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DOCUMENTAL

FECHA DE SOLICITUD	15-abr-16
ÁREA	Contabilidad
INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO	
REQUISITOR:	Crear procedimiento Caja Chica
RESPONSABLE	Jefe Contabilidad
TIPO DE DOCUMENTO:	NUEVO <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/>
JUSTIFICACIÓN:	Se requiere del diseño del subproceso por cumplimiento normativo
ALCANCE:	Desde la solicitud de requerimiento de caja chica hasta la entrega de los documentos de referencia
RECURSOS:	Asistente de Contabilidad
APROBADOR:	Gerente Financiero
FIRMA:	
VALIDACIÓN ADMINISTRADOR	
APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
FECHA:	16-abr-16
OBSERVACIONES:	Ninguna
FIRMA:	
VALIDACIÓN GERENTE	
APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
FECHA:	16-abr-16
OBSERVACIONES:	Ninguna
FIRMA:	

ANEXO 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-06
	MATRIZ DE ACTUALIZACIÓN / ELIMINACIÓN DE PROCESOS	Versión 01

MATRIZ DE ACTUALIZACIÓN / ELIMINACIÓN DE PROCESOS

MACRO PROCESO: Gestión de TI
PROCESO: Administración de TI

REQUERIMIENTO: Actualización Eliminación
FECHA:

ALCANCE: Actualización de los anexos

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	INSUMO	RESPONSABLE
1	Actualizar el anexo del Plan de Capacidad	Ajuste por cambio de políticas	PETI	Jefe de Capacidad y Disponibilidad


DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO

No.	PROCESO IMPACTADO	ACTIVIDAD DE IMPACTO	RECURSOS	RECOMENDACIÓN
1	Variación en el rango de capacidad admisible	Cálculo del rango de capacidad admisible	Informe de la Plataforma Tecnológica	Revisión de las ventanas de servicio

APROBACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA

ANEXO 4

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:FOR-SGC-02
	ACTA KICK OFF	Versión: 01

ACTA DE REUNIÓN KICK OFF

DATOS DE LA REUNIÓN:	
Objetivo:	Delimitar el Alcance y recursos Diseño del procesos de Administración de TI
Fecha:	15 de Abril del 2016
Lugar:	Sala de Reuniones de TI
Hora:	16:00 a 17:30

ASISTENTES:	
NOMBRE	CARGO
	Jefe de Capacidad y Disponibilidad
	Responsable de Calidad

AGENDA A TRATAR:	
1.	Objeto de análisis: Delimitar el inicio y fin del diseño, disponibilidad de recursos y tiempo de entrega.
2.	Alcance: Desde el Diseño de las soluciones tecnológicas hasta la operación de los mismos
3.	Recursos: Plataforma Tecnológica
4.	Cronograma: Fechas entrega de documentos
5.	Equipo de trabajo: Equipo TI y Administrador de la Plataforma Tecnológica


6.	Metodología: AS IS – TO BE
7.	Entregables: Procedimiento, diagrama de flujo y anexos
8.	Beneficios: Control de la Capacidad y Disponibilidad de los servicios

Observaciones:	
1.	Entrega por parte del Administrador de la Plataforma Tecnológica de los informes de Capacidad y Disponibilidad.
2.	

Aprobación del Acta:


_____ Nombre y Apellido Cargo	_____ Nombre y Apellido Cargo
_____ Nombre y Apellido Cargo	_____ Nombre y Apellido Cargo

ANEXO 5


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:FOR-SGC-03
	MATRIZ DE INDAGACIÓN	Versión 01

MATRIZ DE INDAGACIÓN

PROCESO:	Operación de TI
SUBPROCESO:	Gestión de l Servicio de TI
ELABORADO POR:	Responsable de Calidad
FECHA:	15-abr-16

ACTIVIDAD										
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN								
1	Elaborar el Plan de Capacidad	Detallar cada una de las fases del plan	x							

ANEXO 6

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-01
	ACTA DE DIAGNÓSTICO DEL PROCESO	Versión: 01

ACTA DE DIAGNÓSTICO DEL PROCESO

DATOS DE LA REUNIÓN:	
Macro Proceso:	Revisión Gerencial
Proceso:	Revisión por la Dirección
Alcance	Levantamiento de la situación actual
Fecha:	16- abril- 2016
Lugar:	Sala de reuniones piso 2
Hora:	12:00 a 13:30

ASISTENTES:	
NOMBRE	CARGO
	Gerente
	Administrador
	Responsable de Calidad

AGENDA A TRATAR:	
1.	Levantamiento Flujo del proceso situación inicial
2.	Ejecución de la Matriz de Indagación
3.	Varios: Planificación de los tiempos de Diseño

Desarrollo de los Temas

Tema	Responsable	A cumplir el
1 Se detallan una a una las actividades que se ejecutan por parte del Gerente en post de cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados, con lo cual se plasmará el diagrama de flujo de la situación actual.	Responsable de Calidad	8 días laborables
2 Desarrollo del formato del acta de la revisión por la dirección.	Responsable de Calidad	8 días laborables


Observaciones:

1.	No se evidencian documentos formales que permitan establecer el grado de intervención por parte de la Dirección hacia la organización.
----	--

Aprobación del Acta:

_____ Nombre y Apellido Cargo	_____ Nombre y Apellido Cargo
_____ Nombre y Apellido Cargo	_____ Nombre y Apellido Cargo

ANEXO 7

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INS-SGC-01
	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 01

INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO-FORMATO- INSTRUCTIVO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

1. DESCRIPCIÓN

El presente documento implica el formato para el desarrollo de los documentos del SGC sean estos procedimiento e instructivos de trabajo, cuando se trata de registro únicamente los campos obligatorios son el encabezado con todos son referencias y la marca de agua.

2. ENCABEZADO

LOGO DE LA MICROEMPRESA	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO: REFERENCIA A LA CODIFICACIÓN
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Pág.: #
Fecha: Mes-Año		Versión: XX

3. LOGO DE LA MICROEMPRESA



4. CODIFICACIÓN

DOCUMENTOS

- FORMATO: FOR
- INSTRUCTIVO DE TRABAJO: INS
- MANUAL DE CALIDAD: MAC
- METODOLOGÍA: MET
- PROCEDIMIENTO: PRO

ÁREAS

- COMPRAS: COM

- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA: DIR
- FINANZAS: FIN
- LOGÍSTICA: LOG
- MANTENIMIENTO: MAN
- OPERACIÓN: OPE
- TALENTO HUMANO: RHH
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: SGC
- VENTAS: VEN
- CALIDAD: CAL

SECUENCIAL

El número secuencial dependerá del orden de implementación dentro del sistema de gestión de la calidad y será otorgado por el Consultor de SGC.

4.1 CODIFICACIÓN PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO-ÁREA-SECUENCIAL

PRO-SGC-01

4.2 CODIFICACIÓN INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

DOCUMENTO-ÁREA-SECUENCIAL

INS-SGC-01

4.3 CODIFICACIONES DE REGISTROS

DOCUMENTO-ÁREA-SECUENCIAL

REG-SGC-01

5. VERSIONAMIENTO

El consultor del SGC, al momento de la aprobación de la documentación realiza el versionamiento, utilizando dígitos numéricos comenzando con:

00 Primera versión

01: Primera actualización

02: Segunda actualización

0n: Consecutivamente cuantas veces se requiera.

6. CUERPO DEL DOCUMENTO

- Formato Letra Times New Roman, tamaño 12
- Títulos en mayúsculas y negrillas
- Subtítulos en mayúsculas y negrillas, numerados 1. 2. 3.
- Citas dentro de cada subtítulo, enunciado con literales a), b), c).
- Enunciado dentro de cada literal con viñetas



- Interlineado 1,5
- Párrafos a doble espacio
- Glosario de términos: Citarlos en orden alfabético
- Anexos: Citar los anexos usando viñetas

7. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

7.1. OBJETIVO

Describir las metas a alcanzar expresadas con verbos en infinitivo.

7.2. ALCANCE

Detallar el ámbito en el que será aplicado el documento.

7.3. POLÍTICAS

Establecer los lineamientos operativos y de la microempresa, utilizando los verbos en modo imperativo. (Ejemplo. Debe /deberá)

7.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Detallar cada uno de los roles presentes dentro del proceso con cada una de las responsabilidades asignadas.

7.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definir los conceptos de los términos técnicos que son parte del documento.

7.6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Citar los documentos en los que se han sustentado criterios en el desarrollo del documento.

7.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir cada una de las actividades que forman parte del proceso y que se encuentran graficadas en el diagrama de flujo junto con sus insumos y responsables.






No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descripción de la actividad en tiempo infinitivo del verbo	1.1 Descripción de tareas <ul style="list-style-type: none">• Descripción de ítems<ul style="list-style-type: none">○ 1.2 Descripción de tareas <ul style="list-style-type: none">• Descripción de ítems<ul style="list-style-type: none">○	Responsable de la actividad
		FIN	






7.8. DIAGRAMA DE FLUJO

Plasmar la gráfica del documento. (Ver anexo.)

7.8.1 SIMBOLOGÍA APLICADA

Simbología Aplicada

Símbolo	Descripción
	Evento de inicio: Especifica dónde comienza el proceso.
	Evento de finalización: Especifica dónde termina el proceso.
	Enlace Excluyente: Determina que en una ramificación del proceso se puede continuar por una sola de las actividades consiguientes.
	Enlace Incluyente: Determina que en una ramificación del proceso se puede continuar por todas las actividades consiguientes.
	Enlace Paralelo: Determina que en una ramificación del proceso desencadena series de actividades a ejecutarse en paralelo.

Simbología Aplicada	
Símbolo	Descripción
	Tarea de script (automática): Tareas que se ejecutan por medio de una sentencia programada y estándar.
	Tarea de usuario: Tarea que es ejecutada por un operador humano o por medio de un interfaz humano.
	Subproceso contraído: Referencia la llamada a un proceso adicional dentro del proceso diagramado.
	Conector de secuencia: Especifica un flujo de tareas y su secuencia lógica.
	Conector de mensaje: Muestra un flujo de mensaje o dirección en que se desencadena.

7.9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Definir indicadores que a analizar para medir el proceso y poder tomar decisiones referentes a la mejora continua.

NOMBRE DEL INDICADOR:					
DESCRIPCIÓN:					
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS

7.10. HISTORIAL DE REVISIONES


Registrar cada una de las revisiones aplicadas al documento.

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Instructivo

7.11. ANEXOS

Citar cada uno de los anexos utilizados en el desarrollo del documento y anexarlos.

ANEXO 8

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CÓDIGO: INS-SGC-02
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS	Versión: 01

1.- OBJETIVO:

2.- ALCANCE:

3.- DIAGRAMA DE FLUJO: Inserte el diagrama operativo.


4.- HISTORIAL DE REVISIONES:

Registrar cada una de las revisiones aplicadas al documento.

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	XXXX-XX	Responsable de calidad	Administrador del Negocio	Elaboración del Instructivo

5.- ANEXOS

ANEXO 9

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ACT-SGC-01
	ACTA DE APROBACIÓN DOCUMENTAL	Versión: 01

ACTA DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

POLÍTICA/ PROCESO: Revisión por la Dirección

CÓDIGO: PRO-SGC-07

VERSIÓN: 01

FECHA: 16-abril-2016

REFERENCIA DE CAMBIOS EFECTUADOS
Elaboración del procedimiento, diagrama de flujo y anexos

ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del procedimiento - Acompañamiento - Evaluación trimestral 	
RESPONSABLE	FECHA
Gerente	20 – abril-2016

CAPACITACIÓN		
¿Se requiere de capacitación	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	FIRMA DEL DUEÑO DEL PROCESO


¿Se requiere de evaluación de conocimiento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
--	-----------------------------	-----------------------------	--

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio del presente documento, pongo en manifiesto mi conformidad con los descritos en la documentación de la referencia, políticas, procesos y sus documentos, instructivos o anexos relacionados, según su aplicación. (En caso de proceso incluye flujo y procedimiento).

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
	Gerente	
	Administrador	
	Responsable de Calidad	

ANEXO 10

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SG-08
	SOLICITUD DE ENTREGA DE COPIA CONTROLADA	Versión: 01

SOLICITUD DE ENTREGA DE COPIA CONTROLADA

FECHA: 16-abril-2016

DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitante:	Operador Producción
Área:	Producción
Dueño del Proceso:	Responsable de producción
Aprobador:	Administrador

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Entrega del Instructivo de Recepción de materia prima

APROBACIÓN CONSULTOR DE PROCESOS


 SI NO

FIRMAS DE APROBACIÓN

REQUISITOR

RESPONSABLE DE CALIDAD


ANEXO 11

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-09
	REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS	Versión 01

REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		16-abr-16							
No.	SOLICITANTE	AREA	FECHA DE ENTREGA	PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	# DE COPIAS	ESTATUS
1	Responsable de producción	Producción	20-abril-201	Recepción Materia Prima	INS-OPE-02	1	dic-17	1	Actualizado

ANEXO 12

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-10
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Versión: 01

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR:	Sala de Capacitación
FECHA:	20 –abril-2016
HORARIO:	10:30 a 12:00
CAPACITADOR:	Responsable de Calidad

TEMA: Instructivo de Elaboración de Documentos

OBJETIVO: Capacitar en el desarrollo documental

LISTA DE ASISTENTES:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	ÁREA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	Operador 1	Producción	10:30	12:00	
2	Operador 2	Contabilidad	10:30	12:00	


ANEXO 13

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS						
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		20-abr-16				
No.	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	ESTATUS
1	Revisión por la Dirección	Procedimiento	PRO-SGC-07	1	dic-17	Actualizado

ANEXO14

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS


FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		20-abr-16				
No.	ENTIDAD	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	ESTATUS
1	INEN	NORMA	EXT-01	9001:2008	nov-17	ACTUALIZADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
CONTROL DE REGISTROS**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrado	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Controlar los registros establecidos dentro del SGC de la microempresa “Las Delicias de Cantuña” en su elaboración, aprobación, vigencia, distribución, control de uso, retiro, tiempo de retención y disposición final.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable dentro del SGC de la microempresa y a las áreas involucradas en los diferentes procesos intervinientes e Inicia con la Identificación del requerimiento y Finaliza con validación del control de los Registros.

3. POLÍTICAS

1. Los registros del SGC deben permanecer disponibles y bajo custodia del dueño del proceso los que sean de origen físico y los de origen digital bajo la custodia del consultor del SGC durante el lapso de un año.
2. Los registros del SGC deben mantenerse actualizados en la Lista Maestra de registros.
3. Los registros de origen físico del SGC debe encontrarse bajo resguardo de los dueños de procesos y disponibles mientras se encuentren vigentes, correctamente identificados, presentables y llenos, los cuales demuestren la operación eficaz del sistema.
4. Los registros del SGC no deben contemplar ningún rastro de manipulación de la información.
5. Los registros del SGC debe evidenciar en todo momento la evidencia de la conformidad de los requisitos como su operación eficaz.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Requisitor:**
 - Identificar el requerimiento
- **Dueño del proceso Requisitor:**

- Gestionar el requerimiento
- Gestionar capacitación
- **Consultor del SGC:**
 - Dueño del Proceso
 - Validar registro
 - Gestionar obsolescencia
 - Gestionar actualización
 - Gestionar disponibilidad
 - Verificar control de registros

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDITORÍA: Proceso sistemáticos, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CONSULTOR DE PROCESOS: Persona que aporta con conocimientos o experiencias.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Datos que poseen significado y su medio de soporte.

MANUAL DE CALIDAD: Documento y su medio de soporte que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

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

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPONSABLE
1	Identificar requerimiento	<p>1.1 Identifique la necesidad de generar, actualizar o eliminar uno o varios registros del proceso a través de FOR-SGC-14 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE REGISTROS. (Ver anexo 1)</p> <p>Continúe con la actividad 2.</p>	Requisitor
2	Gestionar requerimiento	<p>2.1 Valide los siguientes ítems de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justificación • Alcance • Recursos • Registro <p>¿Existen observaciones? SI: Regrese a la actividad 1. NO: Continúe con la actividad 3.</p>	Dueño del proceso
3	Validar el registro	<p>3.1 Revise el requerimiento de forma conjunta con el Dueño y apruebe el requerimiento.</p> <p>¿Qué tipo de requerimiento es? Eliminación: Continúe con la actividad 4. Actualización: Continúe con la</p>	Responsable de calidad

		<p>actividad 5.</p> <p>Nuevo: Continúe con la actividad 6.</p>	
4	Gestionar obsolescencia	<p>4.1 Envíe comunicado interno informando la no vigencia del registro.</p> <p>4.2 Archive los registros digitales identificados como obsoletos.</p> <p>4.3 Actualice la lista maestra. FOR-SGC-15 LISTA MAESTRA DE REGISTROS (Ver anexo 2)</p> <p>Continúe con la actividad 8.</p>	Responsable de calidad
5	Gestionar actualización	<p>5.1 Con el registro aprobado actualice la versión referenciándose en el ítem 4 y 5 del INS-SGC-05 INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS. (Ver anexo 3)</p> <p>5.2 Actualice la lista maestra FOR-SGC-15 LISTA MAESTRA DE REGISTROS. (Ver anexo 2)</p> <p>5.3 Envíe un comunicado interno informando la actualización del registro, su vigencia y su disponibilidad operacional.</p> <p>Continúe con la actividad 8.</p>	Responsable de calidad
6	Gestionar disponibilidad	<p>6.1 Con el registro aprobado, coloque el código y versión referenciándose en el ítem 4 y 5 del</p>	Responsable de calidad

		<p>INS-SGC-05 INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS. (Ver anexo 3)</p> <p>6.2 Envíe un comunicado interno informando la creación del registro, su vigencia y su disponibilidad operacional.</p> <p>6.3 Actualice la lista maestra.</p> <p>FOR-SGC-15 LISTA MAESTRA DE REGISTROS (Ver anexo 2)</p> <p>Continúe con la actividad 7.</p>	
7	Gestionar Capacitación	<p>7.1 Realice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de capacitación • Evaluación <p>7.2 Registre la capacitación FOR-SGC-10 REGISTRO DE CAPACITACIÓN. (Ver anexo 4)</p> <p>Continúe con la actividad 8.</p>	Dueño del proceso
8	Validar control de registros	<p>8.1 Valide mensualmente la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.</p> <p>8.2 Efectué acciones correctivas de existir inconsistencias.</p>	Responsable de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo 1

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE DOCUMENTOS			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa la disponibilidad de los documentos actualizados y vigentes			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
$\frac{\text{\# de Registros Operativos}}{\text{\# de Registros vigentes}} \times 100$	Lista maestra de documentos	Gerente	mensual	1	Administrador

10. HISTORIAL DE REVISIONES

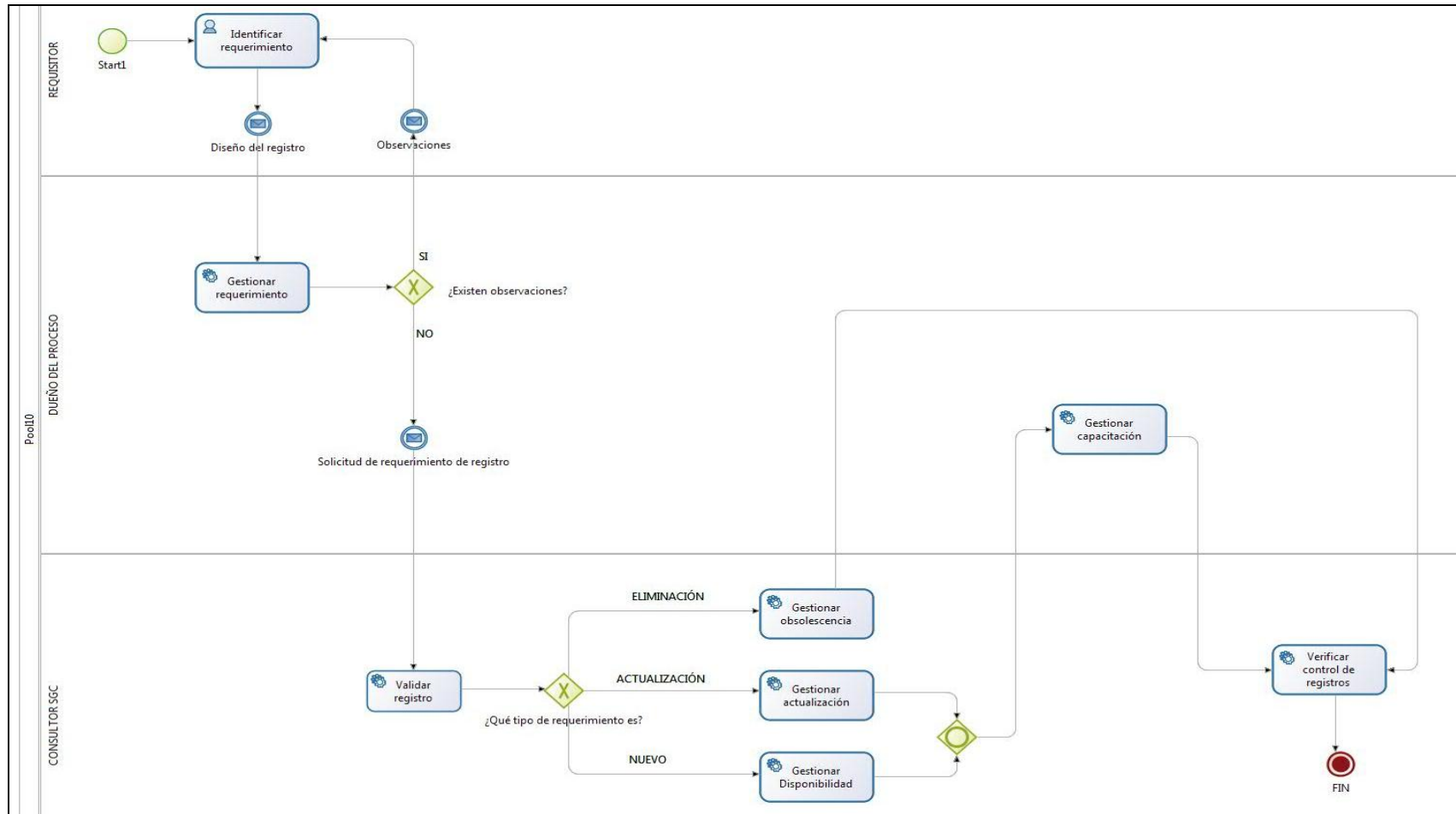
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS


- **Anexo 1 :** Diagrama de flujo
- **Anexo2:** Solicitud de requerimiento registro
- **Anexo 3:** Lista maestra de registros
- **Anexo 4:** Instructivo de elaboración de documentos
- **Anexo 5:** Registro de capacitación

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-14
	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE REGISTROS	Versión 01

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE REGISTROS

	FECHA DE SOLICITUD	20-abr-16
	ÁREA	PRODUCCIÓN


INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO		
REQUISITOR:	Responsable de Producción	FIRMA:
TIPO DE REGISTRO:	NUEVO <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/>	
JUSTIFICACIÓN:	Controlar las modificaciones en los pesos de las materias primas	
ALCANCE:	Desde el requerimiento de materia prima adicional hasta la entrega del producto final	
APROBADOR:	Administrador	FIRMA:

VALIDACIÓN RESPONSABLE DE CALIDAD		
APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	FECHA 21-abr-16
OBSERVACIONES:	Adición requerida por no cumplir con los parámetros de calidad requeridos	
		FIRMA:

VALIDACIÓN DUEÑO		
VALIDADO	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	FECHA:
OBSERVACIONES:	No cumplimiento de los parámetros de calidad en las pruebas realizadas	
		FIRMA:

NOTA:	Anexar el registro
--------------	--------------------

ANEXO 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-15
	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	Versión: 01


LISTA MAESTRA DE REGISTROS						
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:			20-abr-16			
No.	PROCESO	TIPO DE REGISTRO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	ESTATUS
1	Producción	Formato	FOR-OPE-01	1	nov-17	ACTUALIZADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-07
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-07
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de la revisión por la dirección para valorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

2. ALCANCE

Es presente procedimiento es aplicable a todas los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la microempresa e Inicia con la y termina con el acta de la Revisión por la Dirección.

3. POLÍTICAS

1. El administrador del negocio debe realizar la Revisión por la Dirección los primeros cinco días de cada mes.
2. El administrador del negocio debe incluir en la Revisión por la Dirección la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.
3. El Consultor del SGC debe mantener los registros provenientes de las reuniones por los lapsos determinados en el SGC.
4. El Comité de Calidad debe estar formado por dueños de procesos del SGC y en su ausencia enviará un delegado, el cual se encuentra en conocimiento total de los detalles requeridos.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Negocio:**
 - Planificar la revisión por la dirección
 - Presidir la reunión de Revisión por la dirección
 - Activar el procedimiento de PNC

- **Consultor del SGC:**
 - Dueño del Proceso
 - Recopilar la información requerida
 - Realizar el cierre de la Revisión por la Dirección
 - Secretario de la reunión

- **Comité de Calidad:**
 - Ejecutar la Revisión por la Dirección

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Comité de Calidad: Está integrado por todos los dueños de los procesos que forman parte del SGC.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente la alta dirección.

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

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- PRO-SGC-03 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA
- PRO-SGC-04 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

- PRO-SGC-05 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
- PRO-SGC-06 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificar la revisión por la dirección	<p>1.1 Realice la convocatoria a la reunión de revisión por la dirección a través de un correo electrónico y agentamiento de la misma.</p>	Administrador del negocio
2	Recopilar la información	<p>2.1 Recopile la información del Sistema de Gestión de Calidad proveniente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de las auditorías • Resultado de la Evaluación de Satisfacción del Cliente • Desempeño de los procesos • Estado de acciones correctivas y preventivas • Seguimiento de revisiones por la dirección • Resultado de auditorias 	Consultor del SGC

		<ul style="list-style-type: none"> • Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad <p>2.2 Realizar una presentación gerencial.</p>	
3	Realizar la Revisión por la Dirección	<p>3.1 Analice los niveles de cumplimiento de los resultados esperado dentro del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>¿Se requiere de toma de decisiones o acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos • La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente • Las necesidades de recursos? <p>SI: Continúe con la actividad 4.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 5.</p>	Comité de Calidad
4	Activar el procedimiento de PNC	<p>4.1 Active el procedimiento de Producto No Conforme para atender las no conformidades identificadas</p>	Administrador del negocio

5	Cerrar Revisión por la Dirección	5.1 Determine las oportunidades de mejora 5.2 Revise los acuerdos y de por terminada la reunión	Administrador del negocio
6	Elaborar acta de la Revisión por la Dirección	6.1 Elabore el acta de reunión y sus respectivas aprobaciones en que se deja constancia del cumplimiento real de la idoneidad, eficacia del SGC y sus acciones de mejora continua. Utilizar el FOR-SGC-20 ACTA D REUNIÓN (Ver anexo 1).	Responsable de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

N/A

10. HISTORIAL DE REVISIONES

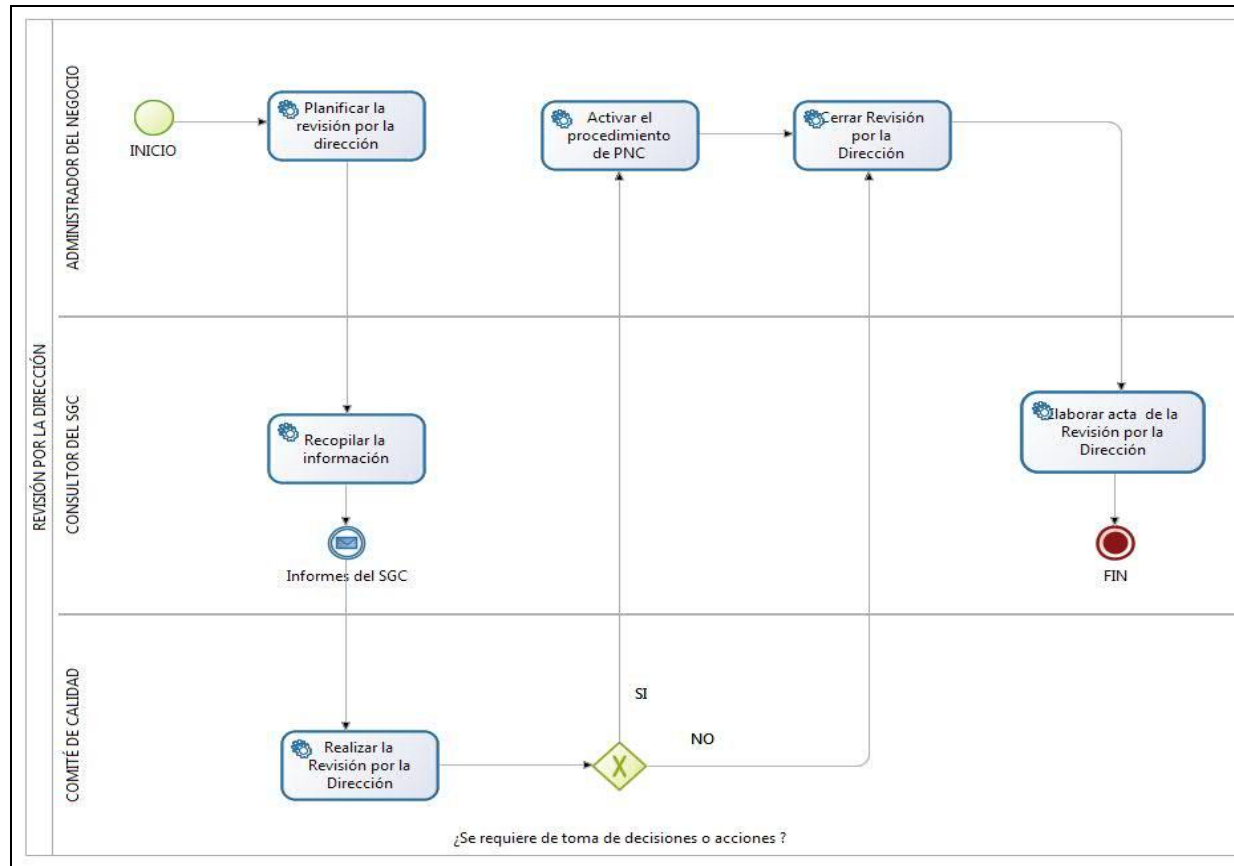
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo- 2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS


- **Anexo 1:** Diagrama de Flujo
- **Anexo 2:** Acta de reunión

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-34
	ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01

ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

DATOS DE LA REUNIÓN

TEMA:	Planificación Estratégica
FECHA:	20-abril-2016
LUGAR	Sala de Reuniones 1
HORA	9:30 a 12:00

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO
	Gerente
	Administrador

AGENDA A TRATAR


- 1.- Revisión de objetivos planteados
- 2.- Revisión de metas cumplidas
- 3.- Asignación de recursos

DESARROLLO DEL TEMA

ÍTEM	RESPONSABLE	FECHA A CUMPLIR
Validación asignación de recursos área producción	Administrador	mayo-2016

APROBACIÓN DEL ACTA


_____ Nombre – Apellido Cargo	_____ Nombre – Apellido Cargo
-------------------------------------	-------------------------------------

	RECURSOS HUMANOS	PRO-RRH-01
	PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO	Verión: 01

**PROCEDIMIENTO
TALENTO HUMANO**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	RECURSOS HUMANOS	PRO-RRH-01
	PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO	Versión: 01

1. OBJETIVO

Determinar el manejo de los TALENTO HUMANO de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” e identificar sus necesidades.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable al recurso humano de todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

3. POLÍTICAS

1. El dueño del proceso Requisitor debe realizar la descripción de cargos solicitados.
2. El responsable de Recursos humano debe difundir las posiciones requeridas al personal de la organización.
3. El responsable de TALENTO HUMANO de seleccionar una terna finalista en cada posición requerida.
4. El Administrador del negocio debe realizar las entrevistas de los candidatos que formen parte de la terna seleccionada.
5. El colaborador de la microempresa debe enviar el FOR-RRH-07 **SOLICITUD DE PERIMISO** y el FOR-RHH-08 **SOLICITUD DE VACACIONES** para ausentarse de sus tareas diarias. (Ver anexo 8 y 9)
6. El Dueño del proceso del que forma parte el colaborar debe aprobar las Solicitud de permiso y vacaciones.
7. El Responsable de TALENTO HUMANO debe gestionar el cumplimiento de la Normativa vigente sobre Salud y Seguridad Laboral.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Negocio:**

- Aprobar contratación
- **Responsable de TALENTO HUMANO:**
 - Desarrollar proceso de vinculación del personal
- **Dueño de los procesos:**
 - Emitir requerimiento
 - Seleccionar personal

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones sobre las cuales se realiza un trabajo.

Aviso de entrada: Documento legal de registro de vinculación a la organización.

Capacitación: Formación específica direccionada a fortalecer las capacidades.

Competencias personales: Características específicas de un cargo laboral.

Inducción: Proceso de aprendizaje de las tareas diarias a realizar.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- **PRO-SGC-05** PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPONSABLE
1	Emitir requerimiento de personal	1.1 Determinar la necesidad de contratar personal en el área y regístrelo en el FOR-RRH-01 REQUISIÓN DE	Dueño de los procesos

		<p>PERSONAL. (Ver anexo 1)</p> <p>1.2 Llenar y enviar el FOR-RHH-02 DESCRIPCIÓN DE CARGOS. (Ver anexo 2)</p>	
2	Elegir terna	<p>2.1 Enviar el comunicado de selección de personal de forma interna y externa conjuntamente con los requisitos establecidos en el FOR-RHH-02 DESCRIPCIÓN DE CARGOS. (Ver anexo 2)</p> <p>2.2 Receptar las carpetas.</p> <p>2.3 Verificar la información, entrevistar y seleccionar la terna requerida.</p> <p>2.4 Citar a los candidatos a proceso final de selección.</p> <p>2.5 Registre la selección del personal a través del FOR-RRH-03 REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL. (Ver Anexo 3)</p>	Responsable de TALENTO HUMANO
3	Seleccionar al personal	<p>3.1 Realizar la entrevista requerida.</p> <p>3.2 Seleccionar el candidato ganador.</p> <p>¿Cumple con los requerimientos?</p>	Dueño de los procesos

		<p>SI: Continúe con la actividad 4. NO: Regrese a la actividad 3.</p>	
4	Aprobar contratación	<p>4.1 Revisar selección realizada por el dueño de los proceso y firmar el contrato respectivo.</p>	Administrador del negocio
5	Legalizar el contrato	<p>5.1 Legalizar el contrato en el Ministerio de Relaciones Laborales, el cual detalle el periodo de prueba y la respectiva afiliación al IESS.</p>	Responsable de TALENTO HUMANO
5	Realizar inducción del personal	<p>5.1 Llenar el registro personal del trabajador y asignarle inducción. FOR-RRH-04 REGISTRO PERSONAL. (Ver anexo 4) 5.2 Realizar la inducción al personal contratado en lo referente a la organización, capacitación técnica y puesto de trabajo. 5.3 Registre la inducción en el FOR-RHH-05 REGISTRO DE INDUCCIÓN. (Ver anexo 5)</p>	Dueño de los procesos
6	Elaborar Plan de Capacitación	<p>6.1 Generar un programa de capacitación anual para el personal vinculado en referencia al GAP establecido, a través del FOR-RHH-06 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN. (Ver anexo 6) 6.2 Registrar la asistencia y</p>	Responsable de TALENTO HUMANO

		aprobación de cada uno de los eventos planificados en el FOR-SGC-10 REGISTRO DE ASISTENCIA. (Ver anexo 7)	
7	Desvincular al personal	<p>7.1 Registrar el Acta de Finiquito en el Ministerio de Relaciones Laborales a través de su página web.</p> <p>7.2 Generar el Aviso de Salida en el IESS.</p> <p>7.3 Emitir comunicación al personal en desvinculación.</p> <p>7.4 Realizar liquidación en los tiempos estipulados por la ley.</p>	Responsable de TALENTO HUMANO
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		Desvinculación del personal			
DESCRIPCIÓN:		Control de la rotación del personal			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
(# de desvinculaciones /# de contrataciones)x100	Registro de Contrataciones	Responsable de TALENTO HUMANO	mensual	0%	Administrador

10. HISTORIAL DE REVISIONES

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DUEÑO DEL PROCESO
01	Abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de flujo

Anexo 2: Requisición de personal

Anexo 3: Descripción de cargos

Anexo 4: Registro de selección de personal

Anexo 5: Registro personal

Anexo 6: Registro de inducción

Anexo 7: Programa de capacitación

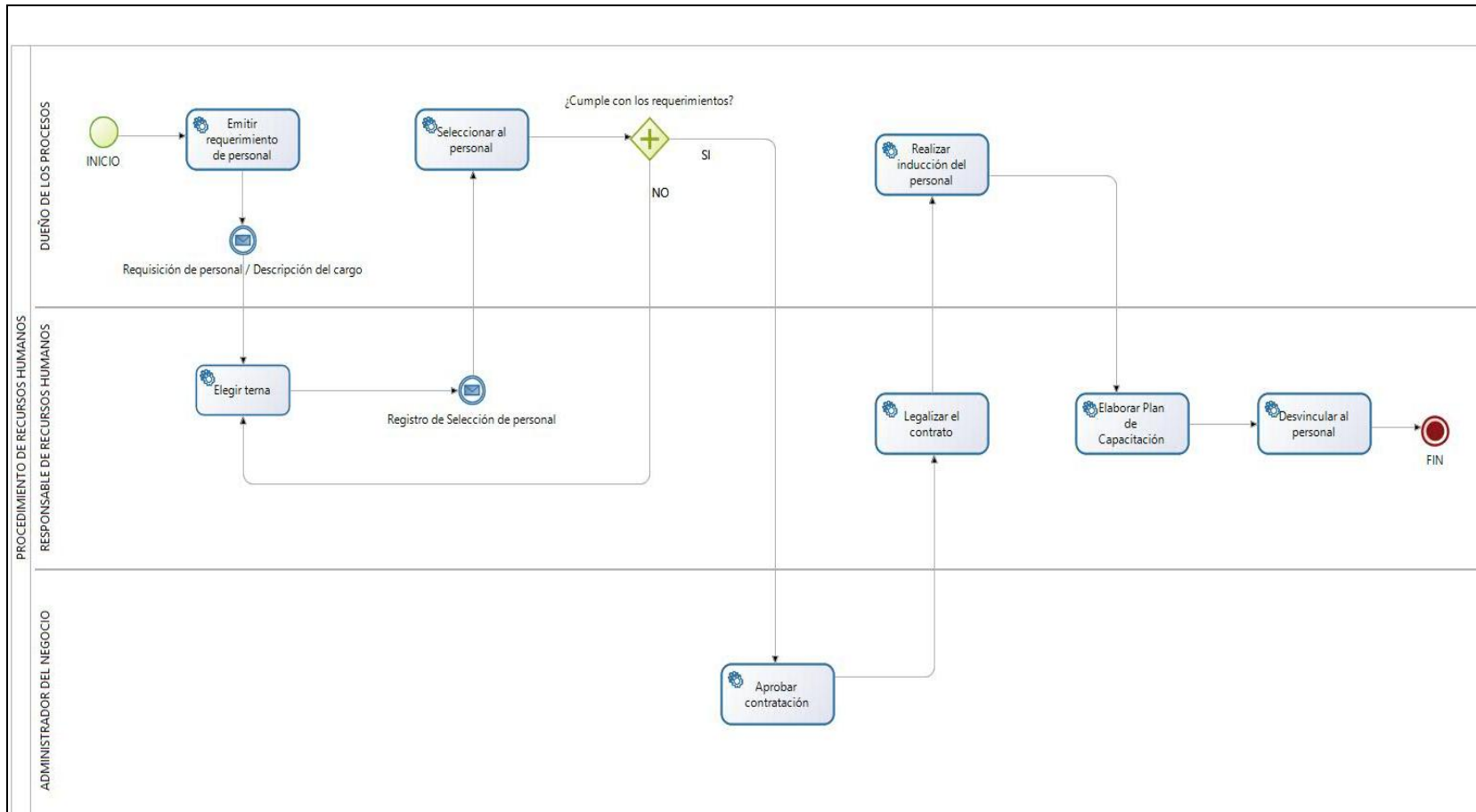
Anexo 8: Registro de asistencia

Anexo 9: Solicitud de permiso


Anexo 10: Solicitud de vacaciones

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 2

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-01
	REQUISICIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

REQUISICIÓN DE PERSONAL

FECHA: 21 – abril -2016

DUEÑO DE PROCESO: RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN

1.- DATOS GENERALES

CARGO:	OPERADOR 1
CAUSA DE LA VACANTE:	RENUNCIA VOLUNTARIA
HORARIO DE TRABAJO:	07:00 13:45
PERIODO DE CONTRATACIÓN	INDEFINIDO


2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:

Recepción y revisión de materia prima

3.- APROBACIÓN

Solicitado por: _____ Nombre – Apellido Dueño del Proceso	Revisado por: _____ Nombre – Apellido Responsable de Talento humano
Aprobado por: _____ Nombre – Apellido Administrador	

ANEXO 3

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RHH-02
	DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Versión: 01

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

FECHA: 21- abril-2016

PROCESO: Recepción Materia Prima


CARGO: Operador 1

PROCESOS RELACIONADO:	Recepción Materia Prima
DUEÑO DEL PROCESO:	Responsable de producción
PERFIL:	Bachiller
TAREAS:	Recepción de materia prima Validación de parámetros de calidad
CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIOS	Manejo utilitarios office

3.- APROBACIÓN

<hr/> Nombre – Apellido Dueño del Proceso

ANEXO 4

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-03
	REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

FECHA: 28-abril-2016

CARGO VACANTE: Operador 1

1. RECEPCIÓN DE CARPETAS

NOMBRES	FECHA
DUEÑO DE PROCESO:	28-abril-2016

2. VERIFICACIÓN DE DATOS Y REFERENCIAS

CITACIÓN	OBSERVACIONES
DUEÑO DEL PROCESO	Cumplimiento 100%


3. ENTREVISTA

PARÁMETROS DE SELECCIÓN	OBSERVACIONES
Perfil Referencias Personales Referencias Laborales Documentos PROCESO:	Cumplimiento 100%

4. APROBACIÓN

_____ Nombre – Apellido Responsable de Talento humano	_____ Nombre – Apellido Administrador
---	---

ANEXO 5

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-04
	REGISTRO DE PERSONAL	Versión: 01

REGISTRO DE PERSONAL

1. DATOS PERSONALES

Nombres:

Apellidos:

C.C:

Dirección:

Estado Civil:

Cargas Familiares:

Fecha de ingreso:

Sueldo inicial

Fecha de salida:

Sueldo final:

Razón de salida:

2. FORMACIÓN

Primaria:

Secundaria:

Tercer Nivel:

Otros:

3. EXPERIENCIA PROFESIONAL

EMPRESA	CARGO	TIEMPO


4. CAPACITACIÓN

INSTITUCIÓN	DETALLE

5. FIRMA DE RESPONSABILIDAD

<hr/> <p>Nombre – Apellido Responsable de Talento humano</p>
--

ANEXO 6

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-05
	REGISTRO DE INDUCCIÓN	Versión: 01

REGISTRO DE INDUCCIÓN

FECHA: 28-abril-2016

PROCESO: Operaciones

HORARIO: 08:30 a 10:00


TEMA: Actividades del proceso

FACILITADOR: Responsable de Producción

NOMBRE	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
Operador 1	08:30		10:00	

<hr/> Nombre – Apellido Facilitador
--

ANEXO 7

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-RRH-06
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Versión: 01

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN


COLABORADOR: Responsable de Calidad

FECHA: Manejo de Registros

HABILIDAD	TEMA	TIEMPO	FECHA	RESPONSABLE
Manejo de registros	Manejo de registros	60 min	30-abril-2016	Responsable de calidad

<hr/> <p>Nombre – Apellido</p> <p>Responsable de Talento humano</p>

ANEXO 8

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-7
	SOLICITUD DE PERMISO	Versión: 01

SOLICITUD DE PERMISO

COLABORADOR: Operador 1

FECHA: 30 – abril -2016


C.C: 1717171730

FECHA DEL PERMISO	03-mayo-2016				
HORARIO	13:00 a 16:00				
TIPO DE PERMISO	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">Remunerado</td> <td style="text-align: center;">No Remunerado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Remunerado	No Remunerado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Remunerado	No Remunerado				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
DETALLE DEL PERMISO	Cita médica				
FIRMA DEL COLABORADOR					

APROBACIÓN

<p>_____</p> <p>Nombre – Apellido</p> <p>Responsable de Talento humano</p>	<p>_____</p> <p>Nombre – Apellido</p> <p>Dueño del proceso</p>
--	--

ANEXO 9

	RECURSOS HUMANOS	FOR-RRH-08
	SOLICITUD DE VACACIONES	Versión: 01

SOLICITUD DE VACIONES

COLABORADOR: Operador 1

FECHA: 04-abril-2016


C.C: 1734906789

PERIODO DE VACIONES	18 de mayo del 2016 al 28 de mayo del 2016
FIRMA DEL COLABORADOR	

OBSERVACIONES: Vacacione del periodo Enero 2015 – Diciembre 2015

APROBACIÓN


_____ Nombre – Apellido Responsable de Talento humano	_____ Nombre – Apellido Dueño del proceso
---	---

	OPERACIONES	PRO-OPE-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Versión: 01

PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrado	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	OPRACIONES	PRO-OPE-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Versión: 01

1. OBJETIVO

La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” ha desarrollado el presente procedimiento para determinar el seguimiento y medición a ejecutarse en los equipos que forman parte del proceso productivo de la microempresa, con lo cual proporcionar la evidencia necesaria referente a la calidad del producto.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a los equipos contemplados para la inspección y medición empleados en el control de los procesos productivos de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” e Inicia con la Recepción de los equipos y termina con le Evaluación de los informes.

3. POLÍTICAS

El Plan de Control de Equipos de seguimiento y medición se debe elaborar el último mes del año en el cual se registran las fechas de calibración, verificación, y mantenimiento anual por cada equipo el mismo que se abstrae de la lista de Equipos Controlados.

1. La verificación de los equipos de seguimiento y medición se debe realizar en la fechas previstas en la planificación de no ser así el equipo será retirado del proceso e identificado como FUERA DE SERVICIO.
2. Todos los equipos de seguimiento y medición deben encontrarse debidamente identificados estén o no bajo control.
3. Todos interactuantes de los procesos deben retirar todos los equipos de seguimiento y medición que no se encuentren debidamente identificados para ser inspeccionados.

4. Un equipo de seguimiento y medición no debe ser considerado para registrar medidas de cumplimiento de especificaciones.
5. Los colaboradores que utilizan los equipos de seguimiento y medición deben ser los responsables del mantenimiento y del buen estado de los mismos.
6. Los equipos de seguimiento y medición utilizados en los procesos deben ser coherentes con la precisión de los requerimientos de calidad del producto.
7. Los equipos de seguimiento y medición deben ser almacenados de tal forma que no se deteriore su estado.
8. El código de los equipo de seguimiento y medición deben ser asignados referenciándose en la siguiente codificación:

CAL-00

CAL: Calidad

00: Secuencial

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Calidad:**
 - Dueño del proceso
 - Control los equipos de seguimiento y medición

- **Usuario:**
 - Mantener los equipos

- **Proveedor:**
 - Diagnosticar equipo
 - Calibrar el equipo

- **Responsable de calidad:**
 - Costear la No Calidad

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Confirmación metrológica: Conjunto de operaciones necesaria para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para sus usos previsto.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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.

Equipos controlados: Aquellos equipos que afecta a la calidad del producto final.

Equipos no controlados: Aquellos equipos que no afectan a la calidad del producto final.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Patrón de referencia: Es un instrumento o conjunto de instrumentos cuya característica de calidad son totales por lo cual se utiliza como referencia para la verificación de la calibración.

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

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Producto: Resultado de un proceso

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Verificación: Constatación y comprobación de los parámetros obtenidos en la medición.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Recibir los equipos	<p>1.1 Reciba el equipo.</p> <p>1.2 Verifique que en los documentos de entrega se encuentren especificadas las características requeridas por Calidad.</p> <p>1.3 Revise el Certificado de Calibración.</p>	Responsable de Calidad
2	Identificar y registrar los equipos	<p>2.1 Identifique el equipo con la etiqueta correspondiente colocándola en un lugar visible. (Ver anexo 2) Etiquetas de Identificación de equipos de seguimiento y medición y no controlados.</p> <p>2.2 Registre en los listados los equipos.</p> <p>FOR-CAL-01 LISTA DE EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 3)</p> <p>¿Es un equipo controlado?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 3.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 5.</p>	Responsable de Calidad
3	Llenar ficha de registro de equipo	<p>3.1 Llene la ficha de equipo de seguimiento y medición, detallando los datos requeridos utilice FOR-CAL-03 FICHA TÉCNICA DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y</p>	Responsable de Calidad

		<p>MEDICIÓN. (Ver anexo 5)</p> <p>3.2 Coloque la etiqueta de en un lugar visible del equipo.</p>	
4	Capacitar al usuario	<p>4.1 Llene la Ficha del Equipo. FOR-CAL-06 FICHA DE CONTROL DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 4)</p> <p>4.2 Elabora un instructivo operativo con los detalles específicos de precisión, uso y mantenimiento propios del equipo.</p> <p>4.3 Capacite al usuario y registre su asistencia a través del FOR-SGC-10 REGISTRO DE ASISTENCIA.</p>	Responsable de Calidad
5	Entregar equipo	<p>5.1 Entregue el equipo al usuario del mismo para que puedan ser utilizados para los fines pertinentes.</p>	Responsable de Calidad
6	Utilizar equipo	<p>6.1 Utilice los equipos en los procesos definidos de equipos no controlados o de equipos de seguimiento y medición.</p> <p>¿Es un equipo de seguimiento y medición?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 7.</p> <p>NO: FIN</p>	Usuario
7	Revisar equipos	<p>7.1 Retire los equipos de seguimiento y medición del proceso en base a la</p>	Responsable de Calidad

		<p>Planificación de control de equipos FOR-CAL-04 PLAN ANUAL DE CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 5)</p> <p>FOR-CAL-03 FICHA DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 6)</p> <p>7.2 Colocar etiqueta de No Utilizar (Ver anexo 1)</p> <p>7.3 Revise la ficha del equipo para determinar los parámetros de revisión.</p> <p>7.4 Llena el formato de revisión.</p> <p>FOR-CAL-05 CONTROL INTERNO DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 7)</p> <p>¿Cumple con los parámetros requeridos?</p> <p>SI: Continúe con la actividad</p> <p>NO: Continúe con la actividad</p>	
8	<p>Analizar incumplimiento</p> <p>o</p>	<p>8.1 Analice los parámetros de incumplimiento y determine si el equipo requiere de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calibración, mantenimiento o verificación continúe con la actividad 9. • Reclassificarlo continúe con la actividad 15. 	<p>Responsable de Calidad</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Desecharlo continúe con la actividad 16. 	
9	Enviar equipo a calibrar	<p>9.1 Envíe el equipo a calibrar conjuntamente con el detalle de los parámetros requeridos. Utilice FOR-CAL-06 FICHA DE CONTROL DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 6)</p>	Responsable de Calidad
10	Revisar requerimiento	<p>10.1 Revise el equipo de seguimiento y medición. ¿Se puede calibrar? SI: Continúe con la actividad 11. NO: Continúe con la actividad 13.</p>	Proveedor
11	Calibrar equipo	<p>11.1 Calibre el equipo. 11.2 Elabore el certificado de calibración. 11.3 Entregue el equipo.</p>	Proveedor
12	Recibir equipo	<p>12.1 Reciba el equipo y revise el cumplimiento de los requisitos de calidad del equipo en el certificado de calibración. 12.2 Actualice la lista de FOR-CAL-01 LISTA DE EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 2) 12.3 Regrese a la actividad 5.</p>	Responsable de Calidad
13	Entregar equipo	<p>13.1 Elabore un informe en el cual detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parámetros de no 	Proveedor

		<p>cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Detalle del porqué no se puede realizar la calibración. <p>13.2 Realice la devolución del equipo con el informe pertinente.</p>	
14	Receptar equipo	<p>14.1 Reciba el equipo.</p> <p>14.2 Coloque la etiqueta de Fuera de uso mientras se analiza su situación. (Ver anexo 1)</p> <p>14.3 Regrese a la actividad 8.</p>	Responsable de Calidad
15	Reclasificar equipo	<p>15.1 Identifique el equipo colocando la etiqueta de Equipos No Controlados.</p> <p>15.2 Actualice las listas de FOR-CAL-01 LISTA DE EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 2)</p> <p>FOR-CAL-02 LISTA DE EQUIPOS NO CONTROLADOS. (Ver anexo 3)</p> <p>15.3 Asigne el equipo a procesos donde su medición sea utilizada como informativa y no para medidas de control.</p> <p>15.4 Registre los detalles en la FOR-CAL-03 FICHA DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 7) y archívela.</p> <p>15.5 Coloque la etiqueta con la</p>	Responsable de Calidad

		nueva categorización. (Ver anexo 2) 15.4 Regrese a la actividad 5.	
16	Desechar equipo	16.1 Registre la baja de las lista de FOR-CAL-01 LISTA DE EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (Ver anexo 3). 16.2 Envíe a destrucción y desecho al equipo.	Responsable de Calidad
17	Restituir equipo	17.1 Realice la orden de compra detallando los parámetros de calidad requeridos.	Responsable de Calidad
18	Elaborar informe anual	18.1 Elabore un informe anual de la ejecución del control de los equipos de seguimiento y medición. 18.2 Sociabilice con el Administrador del negocio y Consultor del SGC los resultados del informe.	Responsable de Calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa el costo de la No Calidad			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MET A	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# Equipos de seguimiento y control fuera de parámetros y habilitados ----- x 100 # Equipos de seguimiento y control	Lista de equipos de seguimiento y medición	Coordinador de Producción	mensual	0	Responsable de Calidad

10. HISTORIAL DE REVISIONES

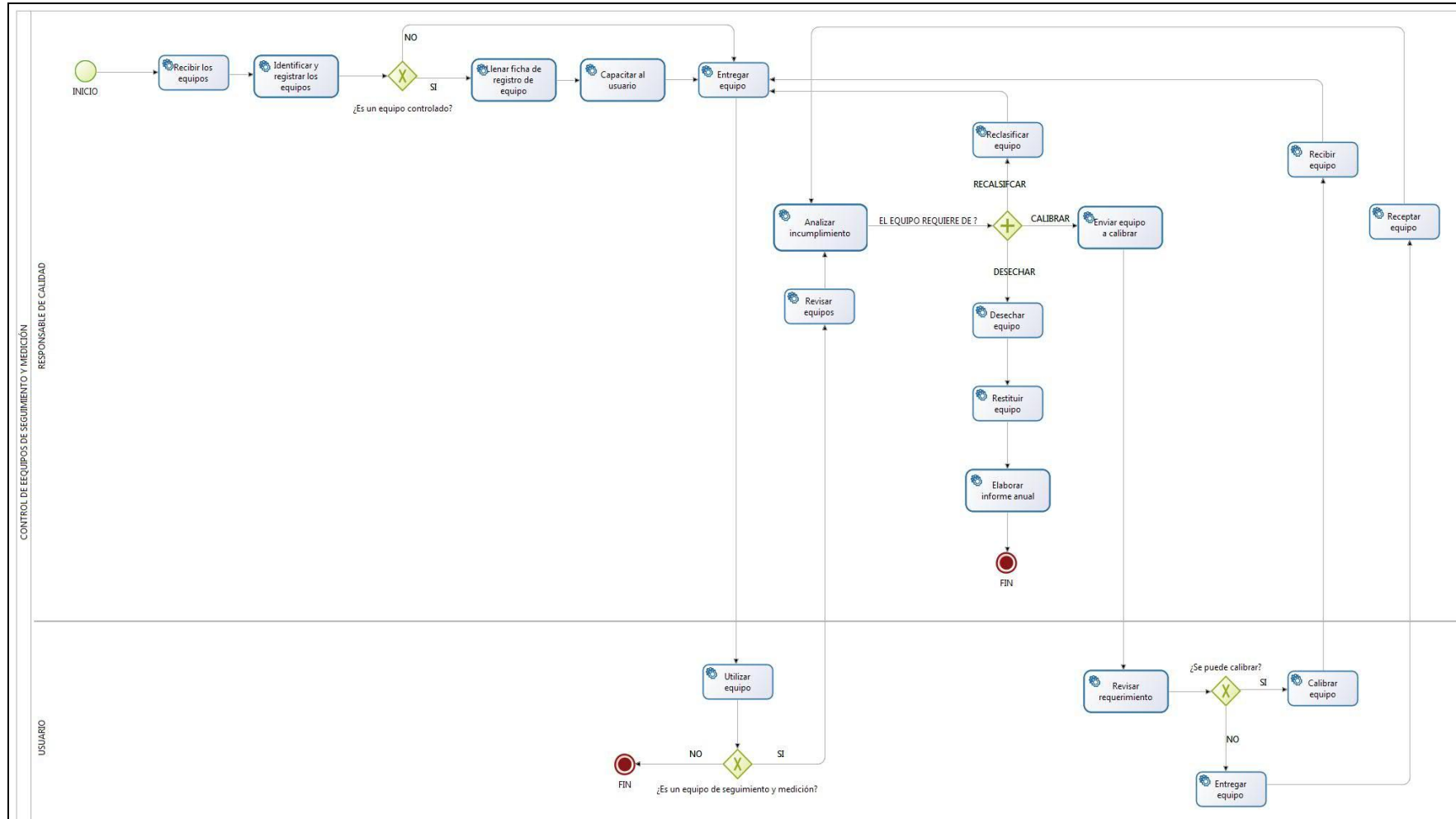
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	Detalle
01	Abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de flujo
- **Anexo 2:** Etiquetas de Identificación de equipos de seguimiento y medición y no controlados, Fuera de Uso y no Utilizar.
- **Anexo 3:** Lista de equipos seguimiento y medición
- **Anexo 4:** Ficha de equipo de seguimiento y medición
- **Anexo 5:** Plan anual de control de equipos de seguimiento y medición
- **Anexo 6:** Ficha de control de equipo de seguimiento y medición

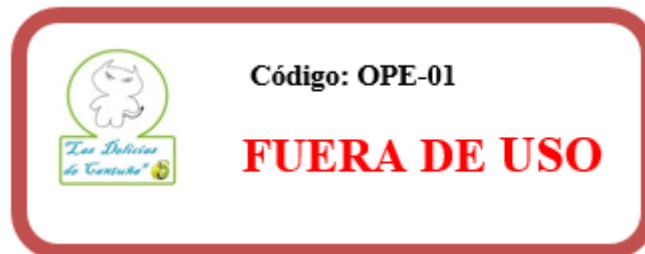
ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2

ETIQUETAS



ANEXO 2


	CALIDAD	CÓDIGO: FOR-CAL-01
	LISTA DE EQUIPOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Versión: 01

LISTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

CÓDIGO	EQUIPO	MODELO	SERIE	MAGNITUD	PROCESO DEPOSITARIO	RESPONSABLE
OPE-01	BALANZA DIGITAL	METER TOLEDO	BBA462	kg	Recepción de materia prima	Operador 1

FECHA DE VERIFICACIÓN		PROVEEDOR	OBSERVACIÓN
VERIFICACIÓN	CALIBRACIÓN		
18-abr-16	18-jul	Sisbal	


ANEXO 4

	CALIDAD	CÓDIGO: FOR-CAL-06
	FICHA DE CONTROL DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Versión: 01

FICHA DE CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INFORMACION			
EQUIPO:	Balanza	CÓDIGO:	BBA462
MARCA:	METER TOLEDO	MODELO:	METER TOLEDO
TRABAJO A REALIZAR			
	CALIBRACIÓN	<input type="checkbox"/>	MANTENCIÓN
	VERIFICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	REPARACIÓN
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
CALIBRACION			
Fecha de calibración:		Fecha de próxima calibración:	
Reponsable:		Firma:	
Aprobado			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:			
MANTENIMIENTO			
Fecha de mantenimiento:		Fecha de próximo mantenimiento:	
Estado actual:			
Reponsable:		Firma:	
Aprobado			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:			
VERIFICACION			
Fecha de verificación:		Fecha de próximo verificación:	
Estado actual:		Condiciones estándar	
Reponsable:		Firma:	
Aprobado			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:			
Realizar constante retiro de impurezas			
REPARACIÓN			
Fecha de reparación:			
Causa de la repación:			
Se requiere Reemplazo:			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Definitivo			
<input type="checkbox"/>	Temporal	<input type="checkbox"/>	
Reponsable:		Firma:	
Aprobado			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:			

ANEXO 5

	CALIDAD	CÓDIGO: FOR-CAL-04
	PLAN ANUAL DE CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENDO Y MEDICIÓN	Versión: 01

PLAN ANUAL DE CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


CÓDIGO DEL EQUIPO	MES											
	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D

C:	Control
V:	Verificación
M:	Mantenimiento:


EQUIPOS DADOS DE BAJA POR DETERIORO

FECHA	EQUIPO


ANEXO 6

	CALIDAD	CÓDIGO: FOR-CAL-02
	FICHA TÉCNICA DE EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	Versión: 01

FICHA TÉCNICA DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	CÓDIGO:	OPE-01
DENOMINACIÓN:		BALANZA DIGITAL
No. de serie:	BBA462	Proveedor: SISBAL
Unidades:	1	
Escala:	1:01	
Unidad mínima de medición:	kg	
Unidad máxima de medición:	g	
Periodo de Calibración:	trimestral	
Periodo de Verificación:	18-abr-16	
Periodo de Mantenimiento:	18-jul-16	


Aprobado por:	Administrador	Firma:	
----------------------	---------------	---------------	--

	COMPRAS	PRO-COM-01
	PROCEDIMIENTO COMPRAS, PAGOS Y BODEGAS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
COMPRAS, PAGO Y BODEGA**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	COMPRAS	PRO-COM-01
	PROCEDIMIENTO COMPRAS, PAGOS Y BODEGAS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Entregar materias primar y suministros a los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad de la microempresa “Las Delicias de Cantuña”

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable desde la generación de una orden de compras hasta el almacenamiento del mismo incluyendo el almacenamiento del producto terminado.

3. POLÍTICAS

1. El responsable del proceso debe generar la orden de compra de acuerdo a las necesidades del negocio.
2. El Administrador del negocio debe calificar al proveedor con cual se determinada como proveedor calificado o fuera de todo proceso de selección.
3. El Administrador del negocio debe evaluar la gestión de los proveedores cada seis meses, determinando su permanencia dentro de la microempresa.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Responsable de compras y bodega:**
 - Dueño del proceso
 - Almacenar la materia prima
- **Responsable de Calidad:**
 - Verificar los parámetros de calidad de los productos
- **Requisitor:**
 - Emitir la orden de compra
- **Administrador del negocio:**

- Gestionar los proveedores
- Generar pago

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Orden de Compra: Documento en el que se registra la necesidad o materia prima a adquirir.

Materia Prima: Insumo para transformación en el proceso

Producto no Conforme: Producto que incumple los requisitos establecidos.

Requisitor: Persona que emite la solicitud de requisición de materia prima.

Quejas: Expresión de no conformidad con los requisitos propios del clientes tanto interno como externo.

Reclamos: Expresión de insatisfacción expresada de manera formal por el cliente tanto interno como externo en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos.

Sugerencia: Forma de comunicar una idea o propuesta de mejora del servicio expuesta tanto por el cliente interno como por el cliente externo.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- **PRO-SGC-05** PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Identificar necesidad	1.1 Generar el requerimiento en base a las necesidades del negocio en Orden de	Requisitor

		<p>Compra FOR-FIN-01 (Ver anexo 1)</p> <p>1.2 Envíe a gestionar el requerimiento.</p>	
2	<p>Seleccionar y clasificar a los proveedores</p>	<p>2.1 Seleccionar y clasificar al proveedor de acuerdo a los criterios detallados en el Registro de calificación de proveedores FOR-FIN-02 (Ver anexo 2)</p>	<p>Administrador del negocio</p>
3	<p>Gestionar cotizaciones</p>	<p>2.1 Contactar al proveedor y solicitar las cotizaciones pertinentes.</p> <p>2.2 Validar la cotización ganadora.</p> <p>¿Existen observaciones? SI: Continúe con la actividad 4. NO: Regrese a la actividad 2.</p>	<p>Administrador del negocio</p>
4	<p>Realizar compra</p>	<p>4.1 Gestionar las formas de pago y entrega de la materia prima.</p> <p>4.2 Autorizar la compra a través del Registro de Orden de Compra FOR-FIN-01. (Ver anexo 2)</p> <p>4.3 Emitir orden de compra al proveedor y gestionar el pago en base al Registro de Compras FOR-FIN-03 (Ver anexo 5) y del Procedimiento contable PRO-FIN-02</p>	<p>Responsable de compras, pagos y bodega</p>

5	Verificar Materia prima	<p>5.1 Receptar la materia prima, verificando la calidad a través del procedimiento de Aseguramiento de la Calidad PRO-CAL-01. (Ver Anexo 4)</p> <p>¿Cumple con los parámetros de calidad?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 6.</p> <p>NO: Regrese a la actividad 4.</p>	Responsable de calidad
6	Almacenar materia prima	<p>6.1 Recibir la materia prima y almacenarla, registrando el ingreso en el Kardex de producto FOR-FIN-04. (Ver anexo 6).</p> <p>6.2 Despachar el producto a través del Procedimiento de Ventas y Cobros PRO-FIN-04 (Ver anexo 7).</p>	Responsable de compras, pagos y bodega
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		Gestionar requerimientos			
DESCRIPCIÓN:					
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# de requerimientos emitidos /# de requerimientos gestionados	Registro de compras	Responsable de Compras, pago y bodega	mensual	1	Administrador

10. HISTORIAL DE REVISIONES

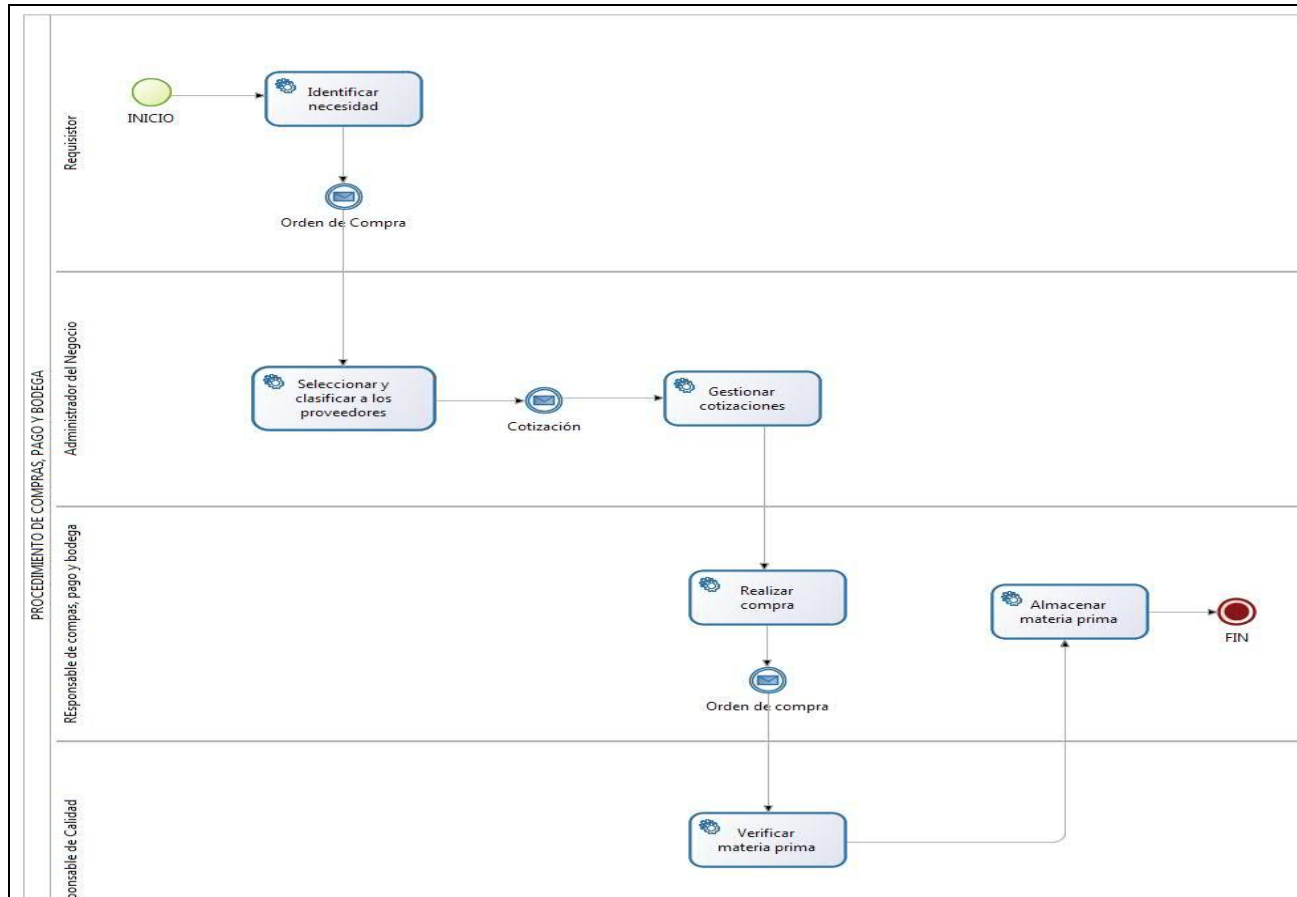
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DUEÑO DEL PROCESO
01	Abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS


- **Anexo 1:** Diagrama de flujo
- **Anexo 2:** Orden de compra
- **Anexo 3:** Registro de calificación de proveedores
- **Anexo 4:** Registro de compras
- **Anexo 5:** Kárdex de producto

ANEXO 2

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 2

	COMPRAS	FOR-COM-01
	ORDEN DE COMPRA	Versión: 01

ORDEN DE COMPRA

PROVEEDOR:	DILIPA
FECHA DE PEDIDO:	21-abril--2016
REQUISITOR	Administrador

PRODUCTO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	OBSERVACIÓN
Carpeta A4	50	Cartón azul	Con bincha
Esferográfico	100	Color negro	BIG
Esferográfico	100	Color azul	BIG
Esferográfico	100	Color rojo	BIG


RECOMENDACIÓN

Entregar el pedido en las instalaciones de la microempresa.

APROBACIÓN

_____ Nombre – Apellido Requisitor	_____ Nombre – Apellido Administrador
--	---

ANEXO 3

	COMPRAS	FOR-COM-02
	REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01

REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

PROVEEDOR:	DILIPA
FECHA:	21-abril-2016

CRITERIO	PODERACIÓN (%)	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
RUC (copia)	5%	3%	
Precio de venta	35%	30%	
Certificado de calidad	15%	12%	Entregar originales
Certificado de cliente	20%	20%	
Tiempos de entrega	15%	15%	
Ficha técnica	10%	10%	


RECOMENDACIÓN

Proporcionar información de productos nuevos.

APROBACIÓN

_____ Nombre – Apellido Dueño	_____ Nombre – Apellido Administrador
-------------------------------------	---

ANEXO 4

	COMPRAS	FOR-COM-03
	REGISTRO DE COMPRAS	Versión: 01

REGISTRO DE COMPRAS


REPOSABLE:	Contador
-------------------	----------

FECHA	DETALLE	CANTIDAD	PROVEEDOR	VALOR
21-abril-2016	Carpetas de cartón	50	DILIPA	55 \$

APROBACIÓN

<hr/> Nombre – Apellido Requisitor	<hr/> Nombre – Apellido Administrador
---	--

ANEXO 5

	COMPRAS	FOR-COM-05
	KÁRDEX DEL PRODUCTO	Versión: 01


KARDEX DEL PRODUCTO

MATERIA PRIMA:	MANZANA VERDE
PRODUCTO:	MANZANA CONFITADA
UNIDAD DE MEDIDA:	gr
CÓDIGO:	OPE-MAN-04

FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	CANTIDAD	RESPONSABLE
03-mayo-2016	03-mayo-2016	840 gr	Operador 4

APROBACIÓN


<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Nombre – Apellido Requisitor</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Nombre – Apellido Administrador</p>
---	--

	OPERACIÓN	PRO-OPE-01
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE FRUTAS DESHIDRATADAS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN DE FRUTAS DESHIDRATADAS**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	OPERACIÓN	PRO-OPE-01
	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE FRUTAS DESHIDRATADAS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Garantizar los procesos de producción de frutas deshidratadas, enfocados en el cumplimiento de los requisitos de calidad y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los subprocesos de producción y a las áreas de apoyo implícitas en el proceso e Inicia con la recepción de la materia prima y termina con el envasado y almacenamiento del producto final.

3. POLÍTICAS

1. El ejecutor de cada una de las actividades desarrolladas debe registrar toda la información proveniente del proceso en la Orden de Trabajo en los campos respectivos.
2. El dueño del proceso debe asegurar la calidad del producto en todas sus fases.
3. El dueño del proceso debe garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades planteadas.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Operador de Selección:**
 - Recepar y seleccionar la materia prima

- **Operador de Preparación:**
 - Preparar la materia prima
 - Aplicar tratamiento previo

- **Operador de Producción:**
 - Deshidratar la materia prima

- **Operador de Empacado:**
 - Empacar y almacenar el producto

- **Dueño del proceso:**
 - Responsable de la calidad del producto final

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Bodega de Producto Terminado (BPT): Lugar de almacenamiento destinado a los productos terminados.

Características de calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Orden de trabajo (ODT): Documento que contiene las especificaciones y directrices referentes a la producción a realizarse.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elemento de entrada en resultados.

Producto: Resulto de un procesos.

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

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Receptar la materia prima	1.1 Solicite el despacho de la materia prima.	Operador de selección
2	Seleccionar la materia prima	2.1 Realice la revisión de las características físicas de la materia prima, considerando el punto adecuado de maduración o en mal estado.	Operador de selección
3	Preparar la materia prima	3.1 Proveer a la materia prima de las características queridas previas a la deshidratación.	Operador de selección
4	Tratamiento previo	4.1 Aplique el tratamiento previo que evite o minimice el deterioro de la materia prima durante la deshidratación y mejorar la calidad y su conservación final.	Operador de selección
5	Deshidratar la materia prima	5.1 Someter a la materia prima a deshidratación, obteniendo un producto final cumpliendo los parámetros de calidad.	Operador de selección
6	Envasar y almacenar producto final	6.1 Envase el producto final en base al pedido realizado y almacénelo adecuadamente.	Operador de selección
		FIN	

Nota: Se anexa los instructivos para la ejecución de cada actividad del proceso.

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa el costo de la No Calidad			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
$\frac{\text{\# de ODT cerradas}}{100} \times \frac{\text{\# de ODT generadas}}{\text{\# de ODT generadas}}$	Registro de ODT	Dueño del proceso	mensual	0	Responsable de Calidad

10. HISTORIAL DE REVISIONES

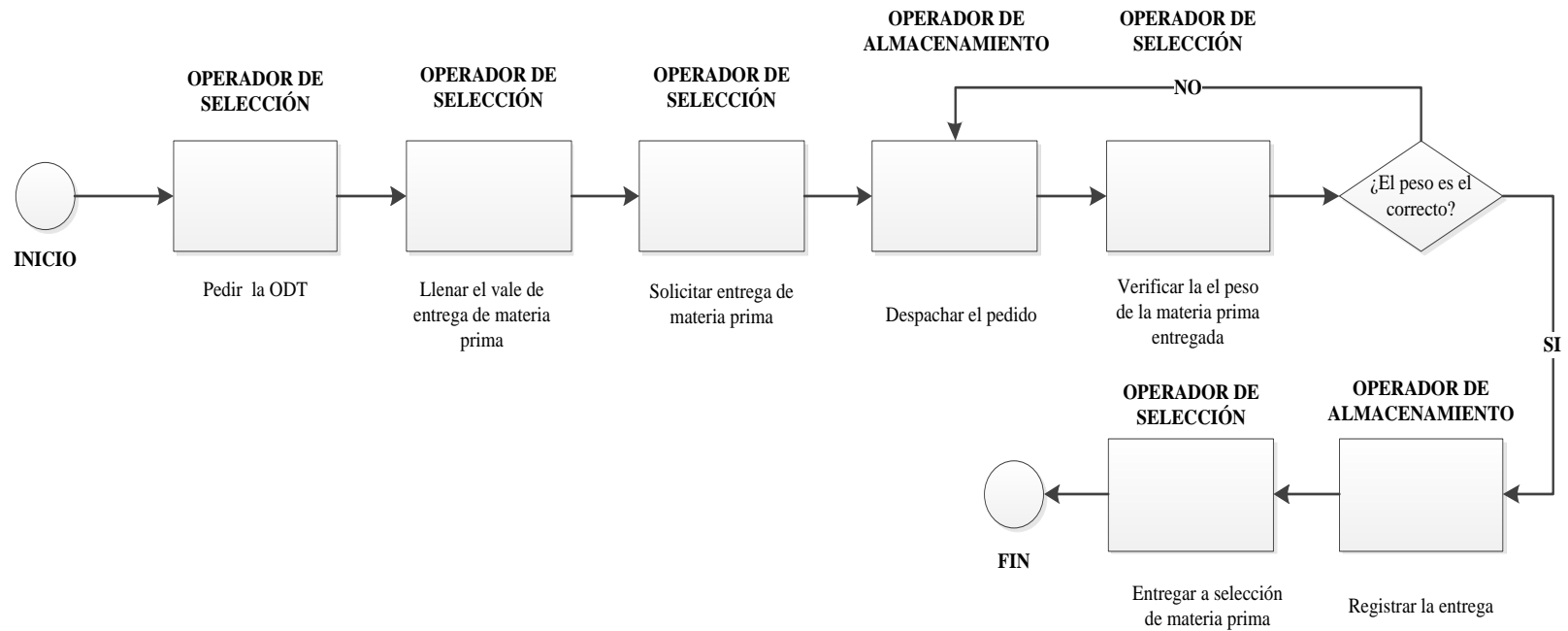
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS: Instructivos

- **Anexo 1:** Requerimiento de materia prima
- **Anexo 2:** Selección de materia prima
- **Anexo 3:** Preparación de materia prima
- **Anexo 4:** Tratamiento previo “Fruta pelada”
- **Anexo 5:** Tratamiento previo “Fruta sin pelar”
- **Anexo 6:** Tratamiento previo “Adición de azúcar”
- **Anexo 7:** Envase y almacenamiento
- **Anexo 8:** Deshidratación
- **Anexo 9:** Vale de entrega de materiales

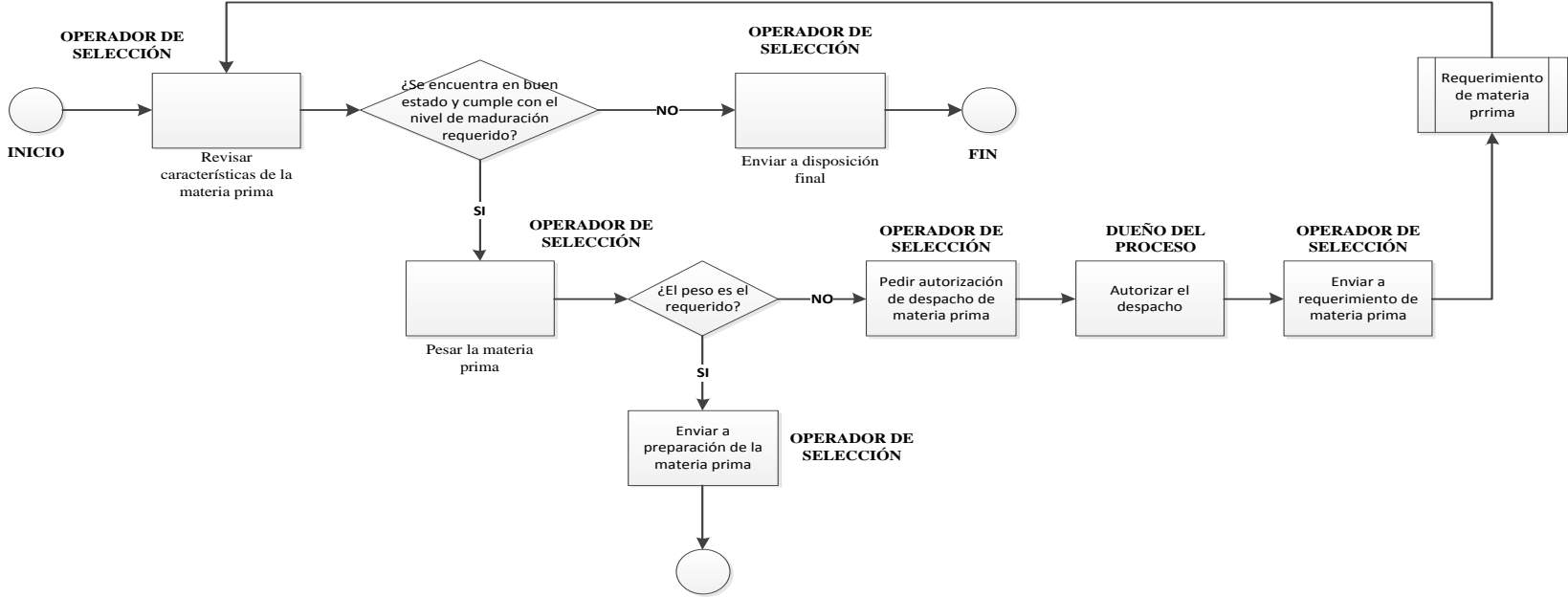
ANEXO 1

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA



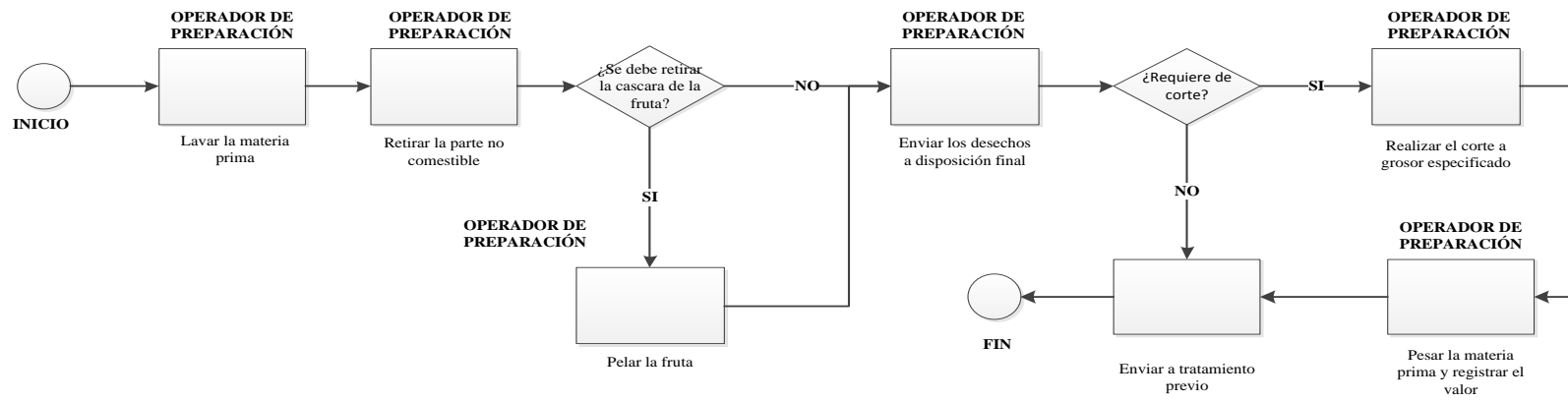
ANEXO 2

SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA



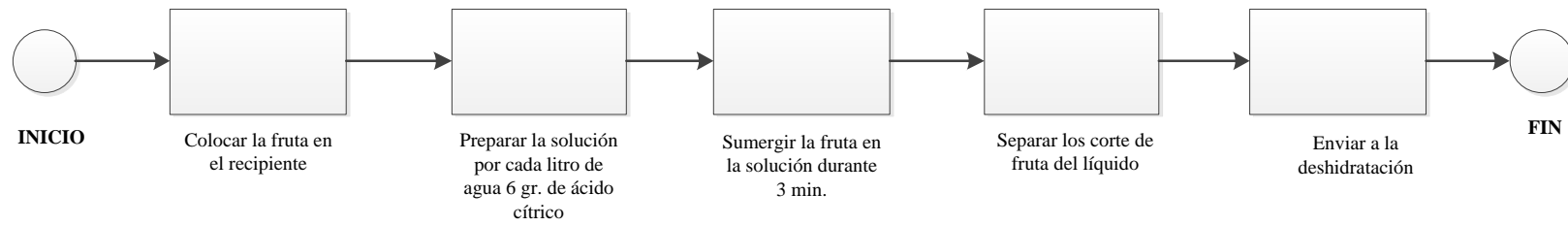
ANEXO 3

PREPARACIÓN DE MATERIA PRIMA



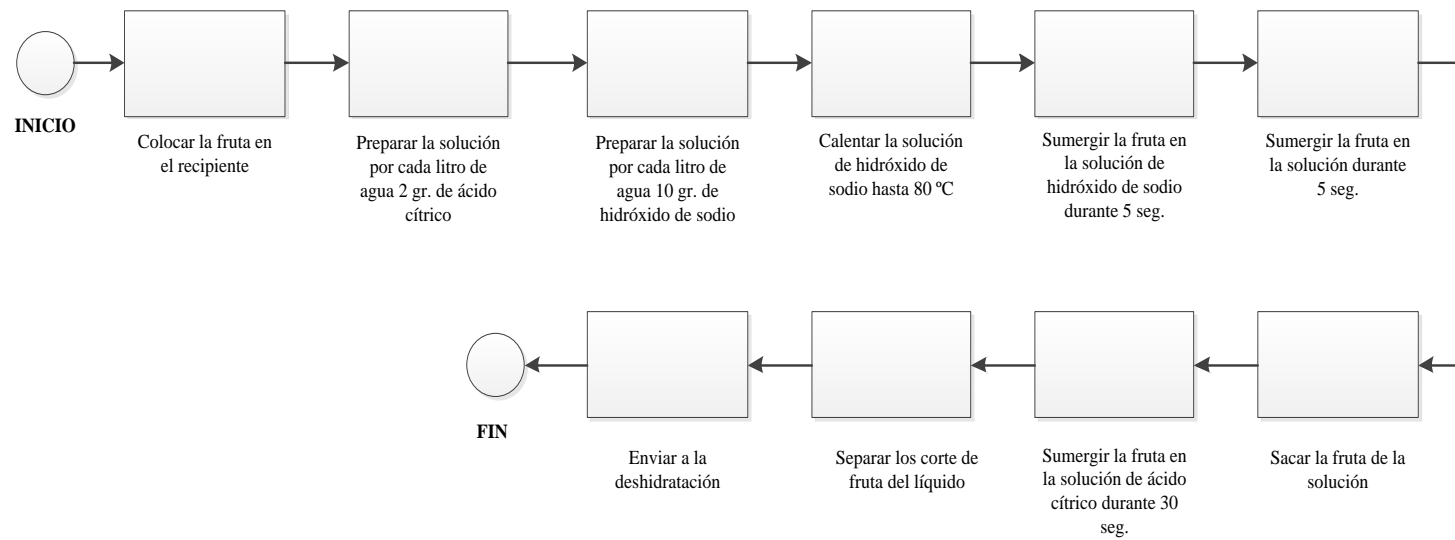
ANEXO 4

TRATAMIENTO PREVIO “FRUTA PELADA”



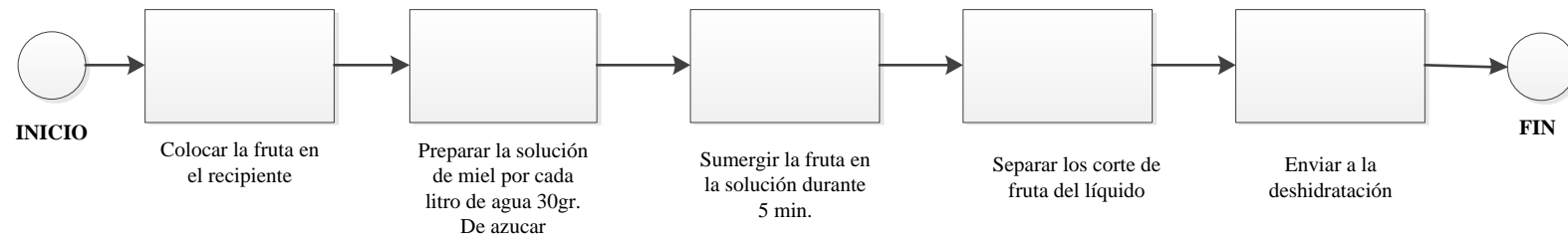
ANEXO 5

TRATAMIENTO PREVIO FRUTA SIN PELAR



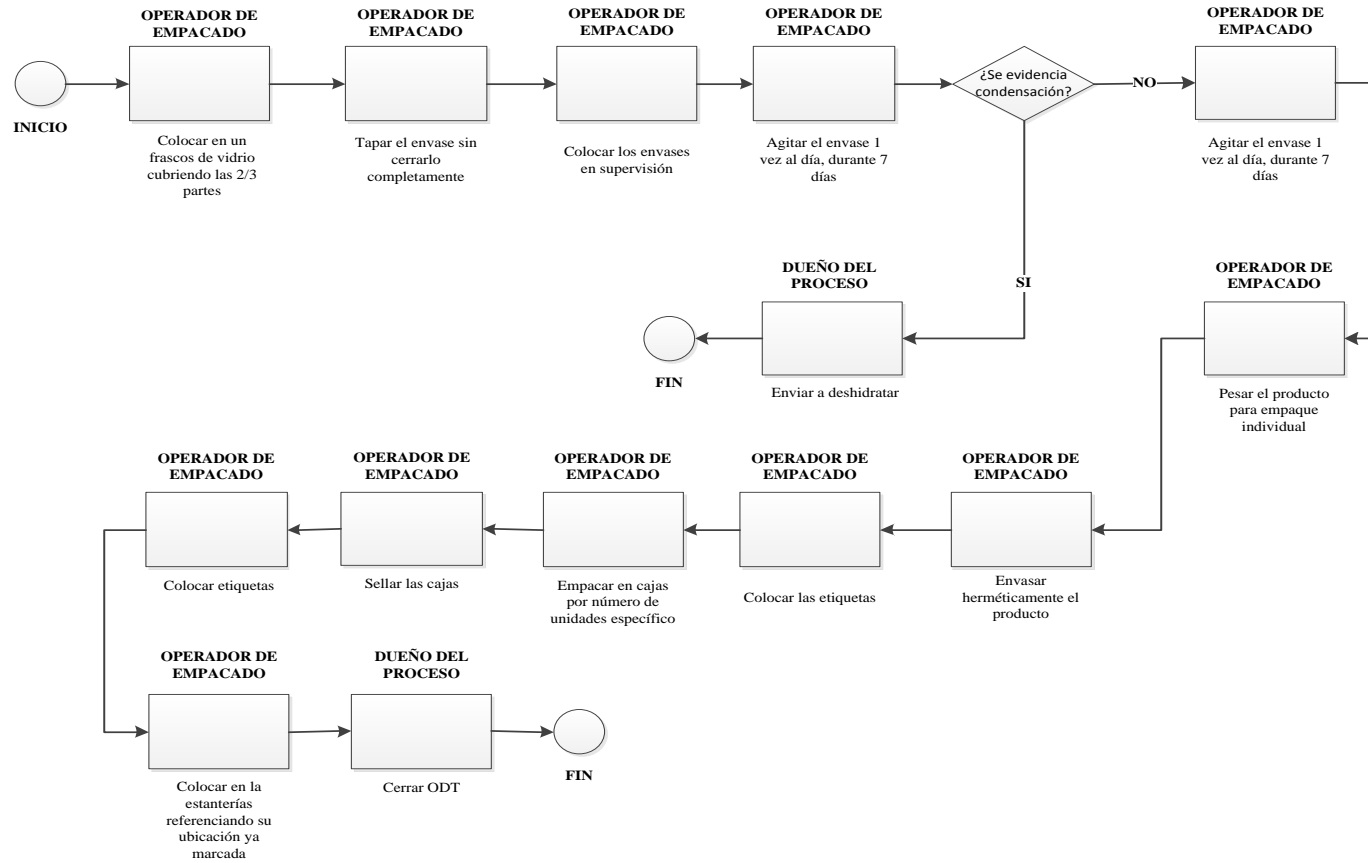
ANEXO 6

TRATAMIENTO PREVIO ADICIÓN DE AZUCAR



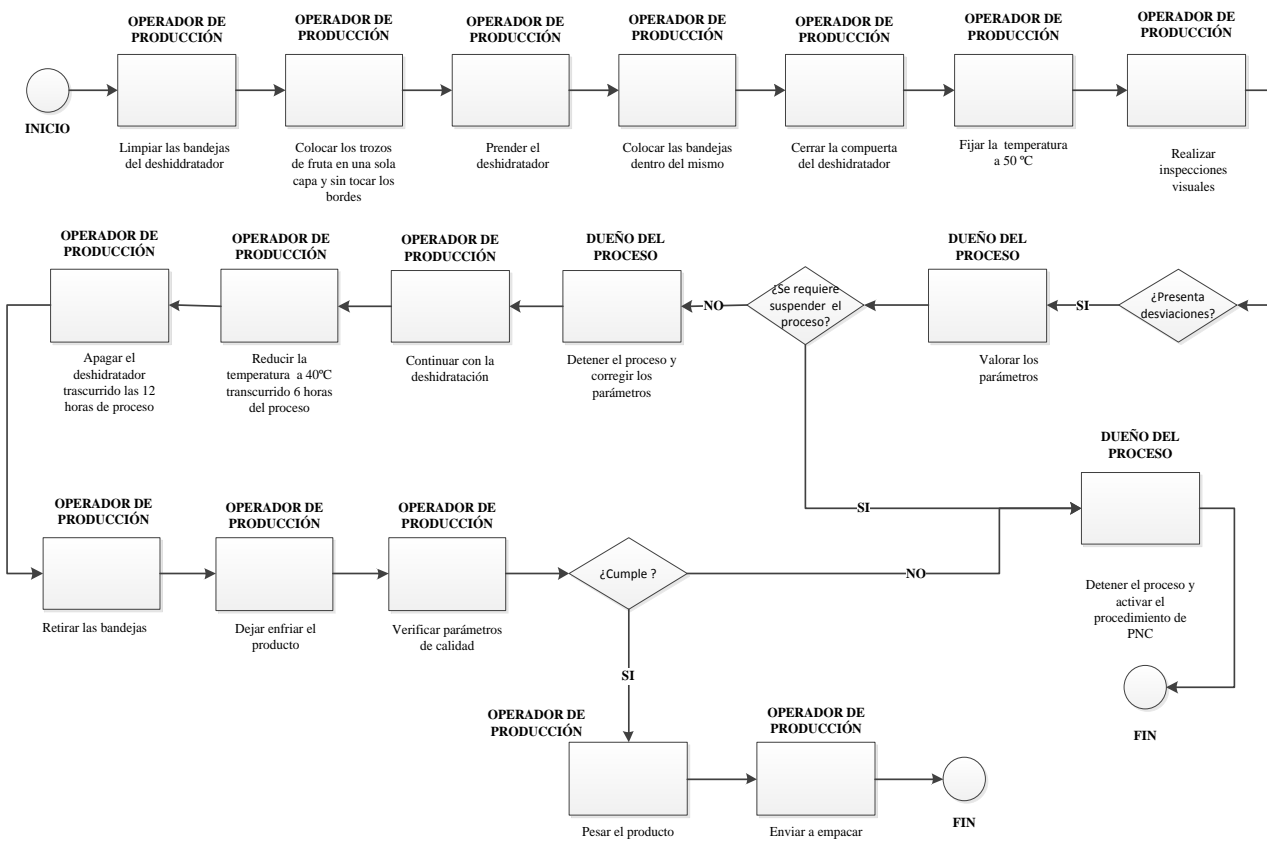
ANEXO 7

ENVASE Y ALMACENAMIENTO




ANEXO 8

DESHIDRATACIÓN



ANEXO 9


VALE DE ENTREGA DE MATERIA PRIMA	
ODT No.	2534
DESCRIPCIÓN MATERIA PRIMA	PESO
Fruta fresca	100 kg
SOLICITADO POR:	Operador 1
DESPACHADO POR:	Operador 3
FECHA:	18-abril-2016

	CALIDAD	PRO-CAL-01
	PROCEDIMIENTO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	CALIDAD	PRO-CAL-01
	PROCEDIMIENTO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Versión: 01

1. OBJETIVO

Controlar de forma eficiente el cumplimiento de los parámetros de calidad de las materias primas, insumos, productos en proceso y producto terminado, garantizando el cumplimiento de las especificaciones de los clientes apalancando su satisfacción.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los documentos contemplados dentro del SGC de la microempresa y a las áreas involucradas en los diferentes procesos intervinientes e Inicia con el control de calidad a la recepción de las insumos sea estos materias primas, productos en proceso y producto terminado, hasta la liberación de los mismos para terminar su proceso.

3. POLÍTICAS

1. El responsable de calidad debe verificar la calidad de las materias primas en la recepción de insumos, procesos productivos y en el producto terminado.
2. El responsable de calidad debe suspender cualquier proceso que forma parte del sistema de gestión de la calidad en el que se encuentre en riesgo la calidad del mismo.
3. El proveedor de insumos debe entregar la ficha técnica de cada uno de sus productos en el momento de la recepción.
4. El responsable de producción debe verificar la calidad de los productos que se encuentren en proceso.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Calidad:**
 - Dueño del proceso
 - Garantizar la calidad de los productos

- **Administrador del negocio:**

- Liberar productos fuera de parámetros de calidad establecidos
- **Proveedor:**
 - Entregar los insumos conforme a especificaciones de calidad

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Producto no Conforme: Producto que incumple los requisitos establecidos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Quejas: Expresión de no conformidad con los requisitos propios del clientes tanto interno como externo.

Reclamos: Expresión de insatisfacción expresada de manera formal por el cliente tanto interno como externo en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos.

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

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- **PRO-SGC-05** PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Muestrear los insumos	<p>1.1 Determine el tamaño de la muestra a verificar.</p> <p>1.2 Separe los insumos requeridos para el proceso.</p>	Operador de Calidad
2	Verificar especificaciones de calidad	<p>2.1 Verifique las especificaciones de calidad de cada uno de los insumos muestreados en base a la Ficha técnica.</p> <p>2.2 Registre los datos en el FOR-CAL-01 REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE INSUMO. (Ver anexo 1)</p> <p>¿Cumple con las especificaciones?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 5.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 3.</p>	Responsable del control de calidad
3	Etiquetar producto fuera de especificaciones	<p>3.1 Separar el lote perteneciente a la muestra verificada.</p> <p>3.2 Colocar la etiqueta de identificación de PRODUCTO NO CONFORME. (Ver anexo 2)</p> <p>3.3 Emitir el informe respectivo de verificación al responsable de los insumos entregados.</p>	Operador de Calidad
4	Implementar acciones de mejora	<p>4.1 Retirar el insumo fuera de especificaciones.</p> <p>4.2 Aplicar acciones correctivas y de ser el caso reemplazarlo.</p>	Proveedor de insumos

		4.3 Solicitar nueva verificación. Regresar a la actividad 1.	
5	Liberar el insumo	5.1 Registre la conformidad del cumplimiento de las especificaciones. 5.2 Libere los insumos para continuar con el proceso pertinente a través de un correo electrónico al dueño del proceso y coloque la etiqueta PRODUCTO CONFORME. (Ver anexo 2)	Responsable del control de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		Control de especificaciones			
DESCRIPCIÓN:		Análisis de productos fuera de rango			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
(Unidades de productos fuera de especificaciones entregado al cliente / unidades verificadas)x100	Reclamos	Operador de calidad	mensual	0	Responsable del control de calidad

10. HISTORIAL DE REVISIONES

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DUEÑO DEL PROCESO
01	Abril-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS

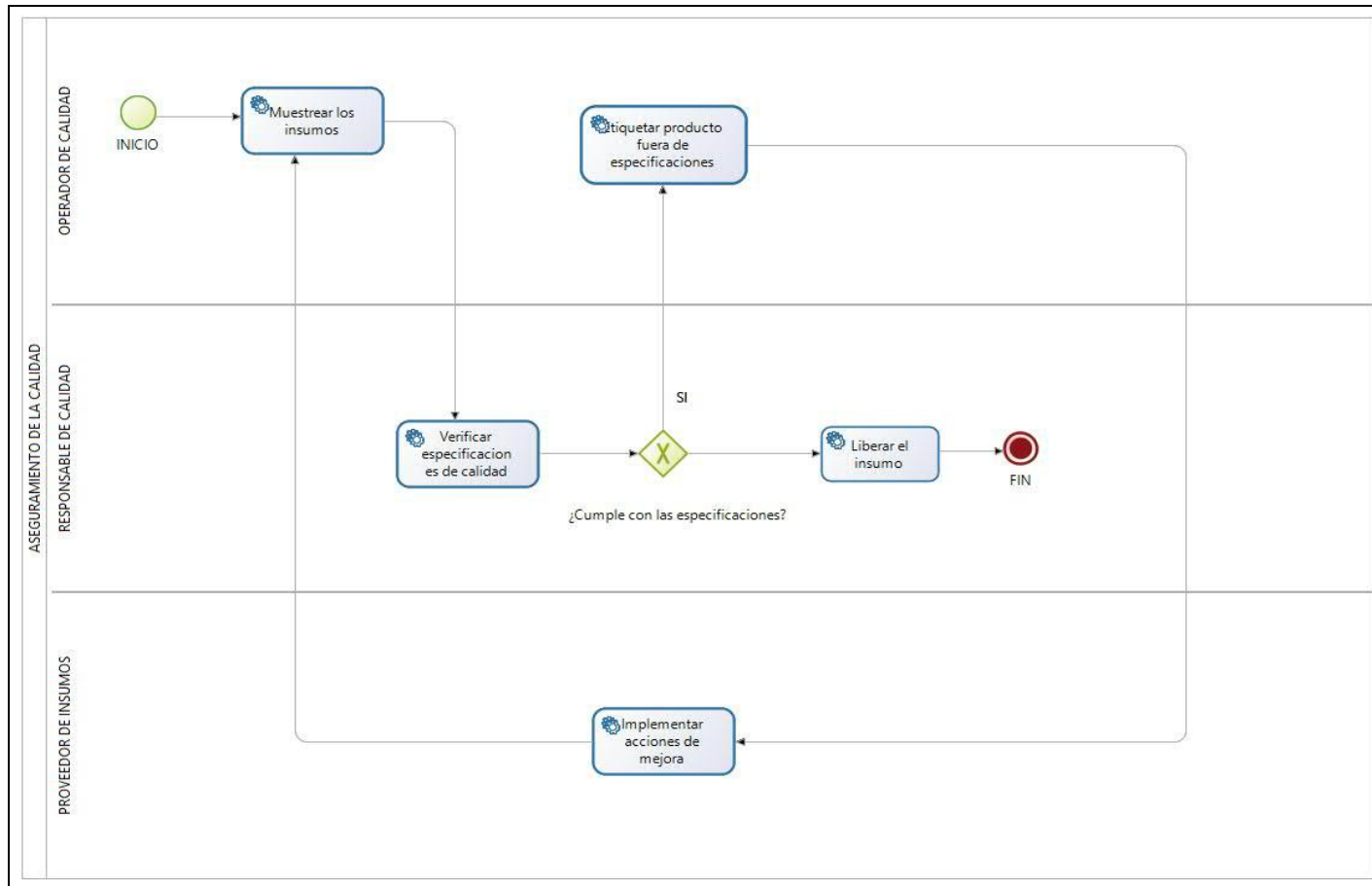
Anexo 1: Diagrama de flujo

Anexo 2: Etiqueta de Producto No Conforme y Producto Conforme

Anexo 3: Registro de control de calidad de insumos

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2
ETIQUETA DE PRODUCTO NO CONFORME Y PRODUCTO
CONFORME

CÓDIGO: OPE-31	FECHA: 21 de abril del 2016
PRODUCTO: Fruta fresca (Durazno)	UNIDADES: 57
PRODUCTO LIBERADO	
APROBADO POR:	

CÓDIGO: OPE-31	FECHA: 21 de abril del 2016
PRODUCTO: Fruta fresca (Durazno)	UNIDADES: 57
PRODUCTO NO CONFORME	
APROBADO POR:	

ANEXO 3

	CALIDAD	CÓDIGO: FOR-CAL-01
	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE INSUMOS	Versión: 01

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE INSUMOS

FECHA:	18-abril-2016
INSUMO:	Fruta fresca
PROVEEDOR:	Provedrut
NÚMERO DE UNIDADES:	500
LOTE:	E25


CARACTERÍSTICAS	# UNL. ACEPTADAS	# UNL. RECHAZADAS	OBSEVACIONES
Fresca	489	11	Fruta madura rechazada

Liberado

Rechazado

APROBACIÓN


<hr/> Responsable de Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-03
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
AUDITORÍA INTERNA**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-03
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01

1. OBJETIVO

Determinar si el SGC de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” se encuentra en conformidad con la planificación de la realización del producto, cumple con los requisitos de la Norma ISO y con los requisitos marcados por el SGC de la microempresa.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los documentos contemplados dentro del SGC de la microempresa y a las áreas involucradas en los diferentes procesos intervinientes e Inicia con del Líder y Equipo Auditor y termina con la Evaluación del Auditor Interno.

3. POLÍTICAS

1. La implementación del Programa de Auditoría debe ser monitoreado y medido para asegurar el alcance los objetivos por el Consultor del SGC.
2. Se deben realizar auditorías internas con una periodicidad semestral, las mismas que serán planificadas dentro de un programa de auditoría.
3. Los auditores no deben auditar sus propios procesos.
4. El dueño del proceso auditado debe asegurar que se realicen las acciones correctivas sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades.
5. El auditor Líder debe definir el programa de formación para los Auditores Internos.
6. El perfil del Auditor Interno debe cumplir con lo citado en la norma ISO 19011: Directrices para la Auditoría de sistemas de gestión literal 7.
7. Se debe incluir auditores en entrenamiento dentro del Equipo Auditor.
8. La asignación de los tiempos de auditoría por procesos deben ser asignados por el Auditor Líder junto con el Equipo Auditor consolidando la viabilidad de la auditoría.
9. EL cierre de las no conformidades debe estar bajo responsabilidad del Consultor de SGC junto con el dueño del proceso.

10. El informe de auditoría debe ser distribuido en un plazo máximo de cinco días laborables.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Negocio / Responsable de calidad:**
 - Designar el equipo auditor
 - Aprobar el programa de auditorías
 - Evaluar al Auditor Interno

- **Equipo Auditor:**
 - Revisar documentos SGC
 - Preparar documentación de la auditoría
 - Desplegar auditoría
 - Preparar conclusiones de Auditoría

- **Auditor Líder:**
 - Dueño del Proceso
 - Elaborar y Difundir Programa de auditoría
 - Elaborar Plan de auditoría
 - Realizar reunión de apertura y cierre de la auditoría
 - Preparar reporte de auditoría y finalizar auditoría

- **Auditado:**
 - Responder a la auditoría

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDITADO: Organización que es estudiada.

AUDITOR: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA: Proceso sistemáticos, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONSULTOR DE PROCESOS: Persona que aporta con conocimientos o experiencias.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Conjunto de políticas, procedimiento o requisitos.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesarios, de expertos técnicos.

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA: Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopiladas frente a los criterios de la auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD MAYOR: Pueden ser causadas por falta de documentación del sistema de gestión de calidad o una inconsistencia en su implantación.

NO CONFORMIDAD MENOR: Son discrepancias menores en la documentación del sistema de gestión de calidad, no afectan directamente a la calidad del producto o servicio

PLAN DE AUDITORÍA: Descripción de la actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

PROGRAMA DE AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorias planificadas por un periodo de tiempo determinados y dirigidas hacia un propósito específico.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- **NORMA ISO 19011:** DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Designar el líder y equipo auditor	1.1 Previo al inicio del proceso de auditorías se designa al Líder y Equipo Auditor en conformidad por los requisitos de la norma ISO 19011 Literal 7.	Administrador del Negocio / Responsable de calidad
2	Revisar el estado del proceso del SGC	2.1 Recolecte y revise la información relacionada con las actividades que forman parte de los procesos del SGC, el cual es entregado por el auditado.	Equipo Auditor
3	Elaborar la propuesta del programa de Auditoría	3.1 Elabora conjuntamente con el equipo auditor el programa de auditoría. Utilice el FOR-SGC-016 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS. (Ver anexo 1)	Auditor Líder
4	Validar el Programa de Auditorías	4.1 Revise y valide cada uno de los ítems expuestos dentro del programa considerando el impacto en el alcance de los objetivos. ¿Se requiere de ajustes?	Administrador del Negocio / Responsable de calidad

		<p>SI: Continúe con la actividad 6.</p> <p>NO: Regrese a la actividad 3.</p>	
5	Aprobar el programa de auditorías	<p>5.1 Apruebe el programa y dé a conocer mediante un comunicado interno dirigido a todos los colaboradores sobre la vigencia del mismo y su implicación dentro del SGC.</p>	Administrador del Negocio / Responsable de calidad
6	Elaborar el Plan de auditorías Internas	<p>6.1 Establezca un contacto inicial con el auditado asignado y determine la viabilidad de la auditoría. De encontrarse inconveniente realice una nueva propuesta y valídela de forma conjunto equipo auditor – auditado.</p> <p>6.2 Prepare el Plan de auditoría apalancándose de la información contenida en el Programa de Auditorías y en la documentación entregada por el auditado.</p> <p>Utilice el FOR-SGC-017 PLAN DE AUDITORÍAS. (Ver anexo 2)</p>	Auditor Líder
7	Difundir el Plan de Auditoría Internas	<p>7.1 Difunda el plan de auditorías interna a cada dueño de proceso involucrado en el SGC a través de la sociabilización del tema. De requerirse modificaciones en el Plan estas deben ser validadas antes de empezar el proceso de auditoría por las partes involucradas.</p>	Auditor Líder

8	Preparar documentación para la realización de la auditoría	<p>8.1 Recopile y revise toda la información que tengan referencia a las tareas asignadas.</p> <p>8.2 Prepare los documentos de referencia y registro del desarrollo de las auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas de verificación FOR-SGC-18 LISTA DE VERIFICACIÓN. (Ver anexo 3) • Formulario de registro de información FOR-SGC-019 REGISTRO DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS, FOR-SGC-020 ACTA DE REUNIÓN. (Ver anexos 4 y 5) 	Equipo Auditor
9	Realizar reunión de apertura	<p>9.1 Envíe un comunicado interno invitando a la reunión de apertura de la Auditoría a todos los involucrados en el proceso.</p> <p>9.2 Despliegue la reunión teniendo en consideración los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los participantes, equipo auditor, auditados, observadores. • Objetivo, alcance y criterios de auditoría. • Difusión del Plan de auditoría. 	Auditor Líder

		<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de cierre. • Hallazgos. <p>9.4 Registre la asistencia a la reunión. FOR-SGC-021 REGISTRO DE ASISTENCIA AUDITORÍA. (Ver anexo 6)</p>	
10	Desplegar la auditoría en sitio	<p>10.1 Revise la documentación de las actividades del proceso mientras es auditado.</p> <p>10.2 Mantenga una comunicación en doble dirección durante la auditoría.</p> <p>10.3 Recolecte y verifique todos los datos provenientes de las actividades de los procesos auditados.</p> <p>10.4 Detalle los hallazgos encontrados dentro del proceso auditado, los cuales pueden determinar conformidades y no conformidades.</p> <p>10.5 Lleve a cabo durante la auditoría reuniones con el Auditor Líder, para revisar los hallazgos.</p>	Equipo Auditor
11	Responder a la auditoría	<p>11.1 Otorgue toda la información y evidencia correspondiente sobre las actividades de los procesos involucrados</p> <p>11.2 Sociabilice no</p>	Auditado

		conformidades que se presente durante la auditoria con el fin de determinar que la evidencia es correcta y las no conformidades entendidas.	
12	Preparar conclusiones de auditoría	<p>12.1 Revise los hallazgos encontrados durante todo el proceso de la auditoría.</p> <p>12.2 Elaboren conclusiones referentes a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de conformidad con los criterios de auditoría • Robustez del Sistema de Gestión de Calidad • Alce de los objetivos de auditoría • Causa – raíz de los hallazgo • Identificación de tendencias en base a los hallazgos <p>12.3 Elabore recomendaciones encaminadas a la mejora continua de las actividades futuras de auditoría.</p> <p>Utilice FOR-SGC-21 INFORME DE AUDITORIA. (Ver anexo 6)</p>	Equipo Auditor
13	Realizar reunión de cierre de auditoría	<p>13.1 Comunique los hallazgos, conclusiones y recomendaciones referentes a la auditoría realizada.</p> <p>13.2 Determine el lapso de tiempo requerido por el auditado para</p>	Auditor Líder

		<p>presentar un plan de acción para dar tratamiento a los hallazgos.</p> <p>13.3 Realice el registro de asistencia. FOR-SGC-010 REGISTRO DE ASISTENCIA. (Ver anexo 7)</p> <p>¿Se presentaron no conformidades?</p> <p>SI: Active el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, manteniendo informado al líder y equipo auditor sobre el estatus de las acciones.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 16.</p>	
15	<p>Activar proceso de Acciones Preventivas y Correctivas</p>	<p>15.1 De tratamiento a las no conformidades a través del proceso acciones Preventivas y Correctivas, entregando como insumo el reporte de hallazgos.</p>	<p>Auditado</p>
16	<p>Preparar reporte de resultado auditoría</p>	<p>16.1 Elabore el reporte de los resultados de la auditoría el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la auditoría • Alcance (Procesos auditados) • Identificación del cliente • Identificación del equipo auditor y auditados • Fechas y lugares donde se 	<p>Auditor Líder</p>

		<p>realizaron las actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios • Hallazgos • Conclusiones • % de Cumplimiento • Opiniones divergentes entre el auditor y auditado • Oportunidades de mejora • Planes de acción acordados • Lista de distribución de reporte de la auditoría. <p>Apalánquese en FOR-SGC-22 REPORTE DE RESULTADOS DE AUDITORÍA. (Ver anexo 8) 16.2 Emita el reporte de auditoría, fechado, revisado y aprobado según lista de distribución. FOR-SGC-23 REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE REPORTE DE AUDITORÍA. (Ver anexo 9)</p>	
17	Finalizar auditoría	<p>17.1 Entregue todos los documentos derivados de la auditoría al Consultor del SGC para su custodia.</p> <p>17.2 Envié a gestionar por proceso de mejora continua las lecciones aprendidas.</p> <p>17.3 Realice un check de todas las actividades que forman parte del plan, con lo que se da por terminada la auditoría.</p>	Auditor Líder

18	Evaluar al Auditor Interno	18.1 Evalué el desempeño del equipo auditor a través de la Evaluación de desempeño FOR-SGC-24 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AUDITOR INTERNO. (Ver anexo 10)	Administrador del Negocio / Responsable de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Diagrama de Flujo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE DOCUMENTOS			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa la disponibilidad de los documentos actualizados y vigentes			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# no conformidades ----- x 100 # de hallazgos	Reporte de resultado de auditoría	Proceso Auditado	semestral	0	Auditor Líder

10. HISTORIAL DE REVISIONES

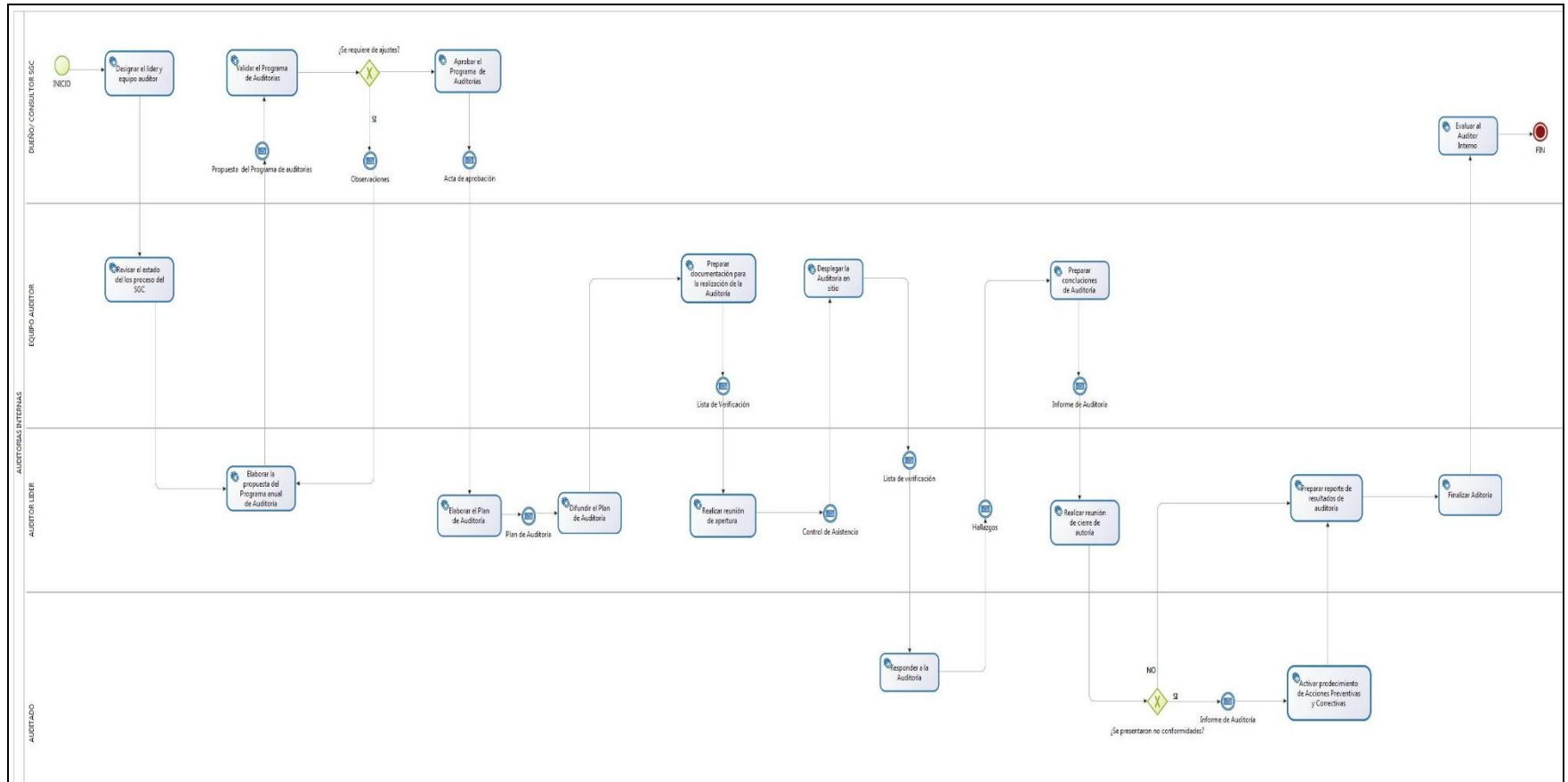
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS


- **Anexo 1:**Diagrama de flujo
- **Anexo 2:**Programa de auditorías
- **Anexo 3:**Plan de auditorías
- **Anexo 4:** Lista de verificación
- **Anexo 5:** Registro de hallazgos y evidencias
- **Anexo 6:** Reporte de resultados de auditoría
- **Anexo 7:** Registro de distribución de reporte de auditoría
- **Anexo 8:** Evaluación de desempeño auditor interno

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-17
	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión 01

PLAN DE AUDITORÍA

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS			
PROCESO A AUDITAR:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
AUDITADO:	RESPONSABLE DE CALIDAD		
FECHA:	28-abr-16		
HORARIO:	10:00 a 13:00		
UBICACIÓN:	Area de aseguramiento de la calidad		
AUDITOR LÍDER	Administrador		
EQUIPO AUDITOR	Responsable de Operaciones - Operador 1		
OBSERVADORES	N/A		
OBJETIVOS	Determinar el grado de cumplimiento del proceso		
ALCANCE	Desde el ingreso de la materia prima hasta su liberación		
CRITERIOS	Cumplimiento de estándares		
MÉTODOS	Validación		
RECURSOS	Auditores, material de oficina		
ELABORADO POR:	<input type="text"/>	FECHA:	<input type="text"/>
REVISADO POR:	<input type="text"/>	FECHA:	<input type="text"/>
APROBADOR POR:	<input type="text"/>	FECHA:	<input type="text"/>
		FIRMA:	<input type="text"/>
		FIRMA:	<input type="text"/>
		FIRMA:	<input type="text"/>

ANEXO


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-16
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 01

PROGRAMA DE AUDITRÍA

No.	OBJETIVOS	ALCANCE	TIPO	UBICACIÓN	AUDITOR LIDER	RECURSOS	FRECUENCIA	MESES															
								E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
	Cumplimiento de SGC	Procesos SGC	Interna	Lugar de operación	Responsable de calidad	Registros	semestral	x								x							

ELABORADO POR:		FECHA:		FIRMA:	
REVISADO POR:		FECHA:		FIRMA:	
APROBADO POR:		FECHA:		FIRMA:	

ANEXO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-18
	LISTA DE VERIFICACIÓN	Versión: 01

LISTA DE VERIFICACIÓN


AREA AUDITADA:	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	DUEÑO DE PROCESOS:	Responsable de calidad
FECHA DE INICIO:	28-abr-16	FECHA DE TERMINACIÓN:	28-abr-16
AUDITOR LIDER:	Administrador	EQUIPO AUDITOR:	Operador 1 y 2

No.	ITEM	REFERENCIA	OBSERVACIONES	GRADO DE CUMPLIMIENTO					TOTAL	TIPO DE NO CONFORMIDAD
				1	2	3	4	5		
1	Cumplimiento del procedimiento	PRO-CAL-01	Falta de evidencia			x				No conformidad
			R							

1: 0% de cumplimiento
 2: 25% de cumplimiento
 3: 50% de cumplimiento
 4: 75% de cumplimiento
 5: 100% de cumplimiento

ELABORADO POR:		FECHA:		FIRMA:	
REVISADO POR:		FECHA:		FIRMA:	
APROBADOR POR:		FECHA:		FIRMA:	

ANEXO 5

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-19
	REGISTRO DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS	Versión: 01


REGISTRO DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS

FECHA:
PROCESO:
AUDITADO:

PREGUNTA	HALLAZGO O EVIDENCIA
¿Cómo evidencia la inconformidad de los parámetros de calidad de la materia prima?	Se evidencian registros incompletos y con la información sin el detalle requerido
OBSERVACIONES	

ELABORADO POR: <input style="width: 40px;" type="text"/>	FECHA: <input style="width: 40px;" type="text"/>	FIRMA: <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
APROBADOR POR: <input style="width: 40px;" type="text"/>	FECHA: <input style="width: 40px;" type="text"/>	FIRMA: <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>

ANEXO 6

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-12
	REPORTE DE RESULTADOS DE AUDITORÍA	Versión: 01

REPORTE DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

FECHA DE LA AUDITORÍA: **FECHA DEL INFORME:**

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

AUDITOR LÍDER

EQUIPO AUDITOR

PROCESOS AUDITADOS	AUDITADOS
Revisión por la Dirección Producto no conforme	Gerente Responsable de calidad

BALANCE DE NO CONFORMIDADES


NÚMERO DE NO CONFORMIDADES MAYORES	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES MENORES	TOTAL DE NO CONFORMIDADES
2	1	3

EFICIENCIA DEL SISTEMA
DE NO CONFORMIDADES /ACTIVIDADES AUDITADAS 3/19

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	FIRMA DEL CONSULTOR SGC <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>
---	---

ANEXO 7

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:FOR-SGC-23
	REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE REPORTES DE AUDITORÍA	Versión 01


REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE REPORTES DE AUDITORÍA

AUDITORIA: Aseguramiento de la Calidad

FECHA: 28-abr-16

No.	NOMBRE Y APELLIDO	AREA	CARGO	FIRMA
1	xxxxxxx	Calidad	Responsable de calidad	

ANEXO 8

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-24
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AUDITOR INTERNO	Versión: 01

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AUDITOR INTERNO

OBJETIVO: Evaluar el desempeño del auditor interno

FECHA DE EVALUACIÓN: 29-abr-16

AUDITOR EVALUADO: Operador 1

Instrucción: Marque con una X la opción tomada.

CONDUCTA ÉTICA					
ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	OBSERVACIÓN
Integridad			x		
Confidencialidad			x		
Discreción				x	
Fiabilidad				x	

COMPETENCIAS PERSONALES Y TÉCNICAS					
ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	OBSERVACIÓN
Conocimiento de la norma				x	
Objetividad				x	
Formulación de interrogantes				x	
Acompañamiento				x	
Atención y retroalimentación				x	


EVALUACIÓN (Espacio reservado para el Consultor del SGC)					
ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	OBSERVACIÓN
Desarrollo Plan de auditoría				x	
Presentación de informes				x	
Entrega de documentación				x	
Manejo de conflictos				x	

EVALUACIÓN: Satisfactoria

APROBADOR POR:

FECHA:


FIRMA:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
PRODUCTO NO CONFORME**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01

1. OBJETIVO

Garantizar la calidad de los productos elaborados en la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las áreas contempladas dentro del SGC de la microempresa que forman parte del proceso productivo e Inicia con la detección del Producto No Conforme y termina con la determinación del costo de la No Conformidad.

3. POLÍTICAS

1. La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” en dirección por su dueño debe asegurar que el PNC con los requisitos no sea usado o entregado de forma no intencionada.
2. El dueño de proceso debe asegurar detección oportuna del PNC.
3. El dueño de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” debe garantizar los recursos necesarios en la detección y tratamiento del PNC.
4. El PNC debe contar con un código que permita dar trazabilidad.

PNC-XX

XX: Secuencial

5.- El código de PNC debe ser otorgado por el Consultor del SGC.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Operador / Responsable de calidad:**
 - Detectar el PNC
- **Dueño del Proceso Revisor:**
 - Dueño del Proceso
 - Etiquetar y elaborar el informe PNC.

- Activar el procedimiento de Acciones Preventivas/ Correctivas
- Liberar el Producto
- Eliminar el producto.

- **Operador:**
 - Ejecutar el proceso productivo.

- **Responsable de calidad:**
 - Costear la No Calidad

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Producto: Resultado de un proceso

(PNC): Abreviatura de Producto No Conforme.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Detectar el Producto No Conforme	<p>1.2 Detecte el producto no conforme dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>1.3 Detenga el proceso e informe al Dueño del proceso la detección.</p>	Operador / Responsable de calidad
2	Etiquetar el Producto No Conforme	<p>2.1 Etiquete el producto:</p> <p>2.1.1 Si el producto se encuentra en el proceso productivo coloque la etiqueta azul, sepárelo y coloque en el lugar de Productos No Conformes en proceso.</p> <p>2.1.2 Si el producto se encuentra para ser liberado, coloque la etiqueta roja y coloque el lugar de Producto No Conforme proceso finalizado.</p> <p>Etiquetas (Ver Anexo 2)</p>	Dueño del proceso
3	Elaborar el reporte de No Conformidad	<p>3.1 Revise el Producto no Conforme y elabore el reporte FOR-SGC-27 IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME. (Ver anexo 3)</p> <p>3.2 Asigne el código de PNC</p>	Dueño del proceso
4	Activar el	4.1 Active el procedimiento y	Dueño del

	Procedimiento de Acciones Preventivas / Correctivas	<p>apalanque su ejecución.</p> <p>¿El producto es liberado?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 5. FOR-SGC-28</p> <p>NO: Continúe con la actividad 6.</p>	proceso
5	Liberar el producto	<p>5.1 Verifique la conformidad de las acciones. FOR-OPE-01</p> <p>REQUISITOS DE CALIDAD. FOR-SGC-27 FOR-SGC-25</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. (Ver anexo 4)</p> <p>5.2 Libere el producto. . FOR-SGC-28 LIBERACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME. (Ver anexo 5)</p>	Dueño del proceso
5	Continuar con el proceso	<p>5.1 Recupere el producto de su almacenamiento temporal y retire la etiqueta.</p> <p>5.2 Revise los parámetros de calidad.</p> <p>5.3 Continúe con el proceso productivo.</p>	Operador
6	Eliminar el producto	<p>6.1 Recupere el producto de su almacenamiento temporal. FOR-SGC- 29 ELIMINACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME. (Ver anexo 6)</p> <p>6.2 Envíe disposición final.</p>	Dueño del proceso
7	Determinar el costo de la No	<p>7.1 Determine y costee los valores generados por la no conformidad registrada para la microempresa. FOR-SGC-30 COSTO DE LA NO</p>	Responsable de calidad

	Conformidad	CONFORMIDAD. (Ver anexo 7).	
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa el costo de la No Calidad			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# productos no conformes ----- x 100 # productos	Reporte de No Conformidades	Dueño del proceso	semestral	0	Responsable de Calidad

NOMBRE DEL INDICADOR:		COSTO NO CALIDAD			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa el costo de la No Calidad			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# productos no conformes X costo no calidad	Reporte de No Conformidades	Dueño del proceso	semestral	0	Responsable de calidad

10. HISTORIAL DE REVISIONES

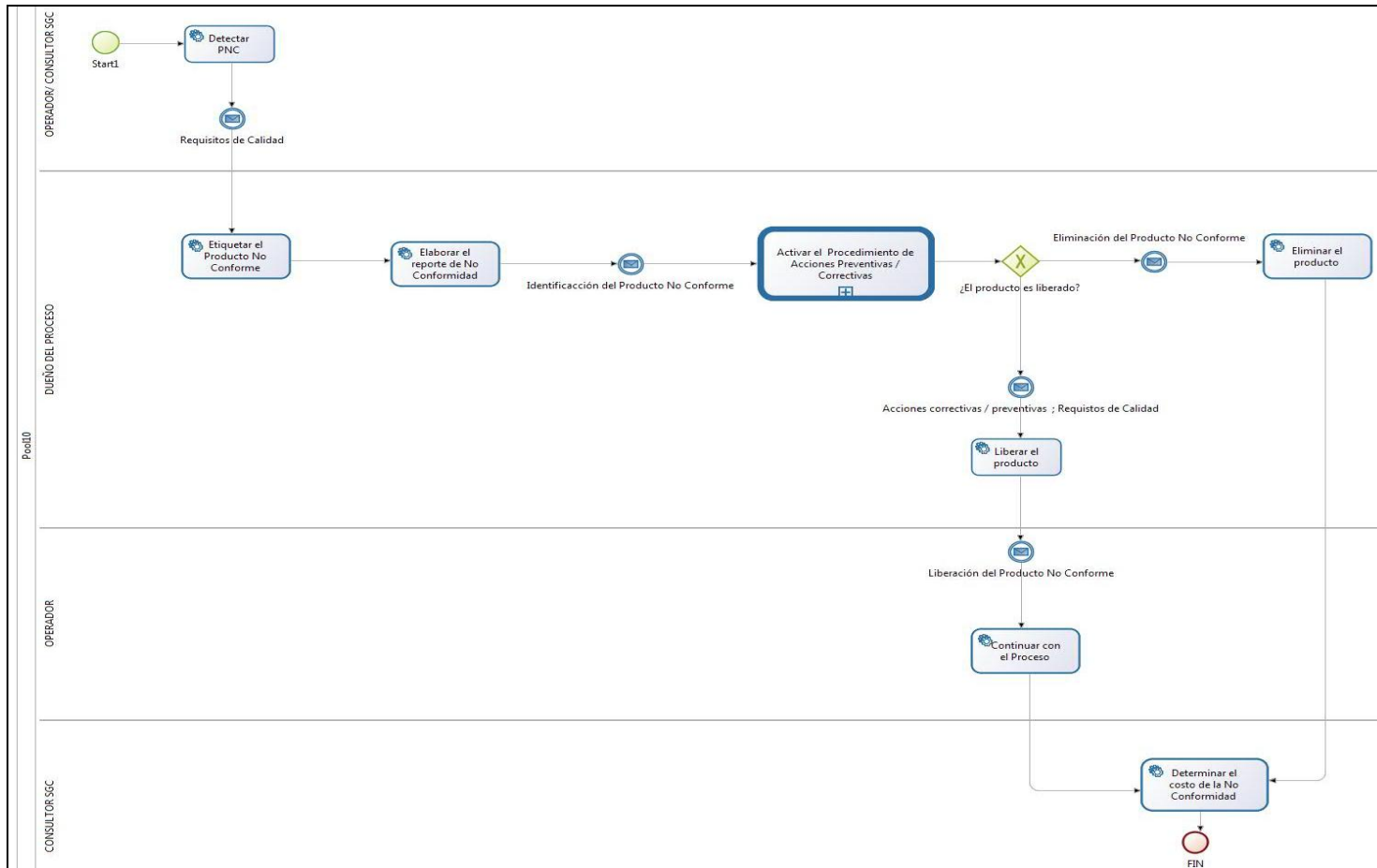
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de flujo
- **Anexo 2:** Etiquetas producto no conforme
- **Anexo 3:** Identificación de producto no conforme
- **Anexo 4:** Liberación del producto no conforme
- **Anexo 5:** Eliminación del producto no conforme
- **Anexo 6:** Costo de la no conformidad.

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2

ETIQUETAS PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO: OPE-31	FECHA:21 de abril del 2016
PRODUCTO: Fruta fresca (Durazno)	UNIDADES: 57
PRODUCTO LIBERADO	
APROBADO POR:	

CÓDIGO: OPE-31	FECHA:21 de abril del 2016
PRODUCTO: Fruta fresca (Durazno)	UNIDADES: 57
PRODUCTO NO CONFORME	
APROBADO POR:	

ANEXO 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-24
	IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO PRODUCTO **CÓDIGO PNC:**

DE UNIDADES

FECHA DE DETECCIÓN:

PROCESO DETECTOR:

RESPONSABLE:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

ACCIONES TOMADAS:

FECHA DE GENERACIÓN:

PROCESO GENERADOR:


RESPONSABLE:

OBSERVACIONES

Anexos: Anexe los soporte correspondientes

APROBADOR POR: <input type="text"/>	FIRMA: <input type="text"/>
---	---------------------------------------

ANEXO 4

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-29
	LIBERACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01

LIBERACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO DEL PRODUCTO: OPE-025

DE UNIDADES: 10

CÓDIGO DE PNC: PNC-031

DETALLE DE VERIFICACIÓN – REQUISITOS DE CALIDAD

Revisión detallada de los pesos de la materia prima

Control de parámetros específicos de la materia prima


OBERVACIONES: Realizar un verificación del detalle de calibración de las balanzas.

APROBACIÓN LIBERACIÓN:

DUEÑO DEL PROCESO

RESPONSABLE DE CALIDAD

ANEXO 5

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-30
	ELIMINACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01

ELIMINACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO DEL PRODUCTO: OPE-025

DE UNIDADES: 25

CÓDIGO DE PNC: PNC-031

PARÁMETROS NO CONFORMES

- Diferencia entre el peso estándar y el nominal

DETALLE DE DISPOSICIÓN FINAL

- Retiro de la materia prima del proceso productivo, envío a preparación producto secundario


OBERVACIONES: Retiro inmediato del proceso productivos

APROBACIÓN ELIMINACIÓN:

DUEÑO DEL PROCESO

RESPONSABLE DE CALIDAD

ANEXO 6

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-31
	COSTO DE LA NO CONFORMIDAD	Versión: 01

COSTO DE LA NO CONFORMIDAD

ITEM	FALLOS INTERNOS	COSTO POR UNIDAD	# DE UNIDADES NC	TOTAL
1	Desperdicios	168	25	4200
2	Reprocesos	250	2	500
3	Materia prima	250	34	8500
4	Mano de obra	130	2	260
5				0
n.				0
SUB TOTAL				13460

ITEM	FALLOS EXTERNOS	COSTO POR UNIDAD	# DE UNIDADES NC	TOTAL
1	Atención de reclamos	1	35	35
2	Devoluciones	1	50	50
3	Cobro de garantías		0	0
4	Fiabilidad del producto		0	0
n.				0
SUBTOTAL				85

COSTO TOTAL 13545

OBSERVACIONES

Medir impacto en la productividad


APROBACIÓN

ADMINISTRADOR	
FIRMA	FECHA
	28-abr-16

NOMBRE:

DUEÑO DEL PROCESOS	
FIRMA	FECHA
	28-abr-16


NOMBRE:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Asegurar el correcto tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias que se detecten a través de todos los procesos interactuantes para la entrega del producto final al cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende todas las áreas del SGC inmersas en la atención de la queja, reclamo o sugerencia en Inicia con la recepción de la queja, reclamo o sugerencia y termina con Informar al cliente sobre la resolución tomada.

3. POLÍTICAS

1. El cliente debe presentar su queja, reclamo o sugerencia por escritos en el formato establecido por la microempresa, junto con los anexos requeridos.
2. La recepción de la queja, reclamos o sugerencia debe regirse al siguiente horario:
 - a. 8:00 am - 13:00 pm
3. La queja, reclamos o sugerencia presentado por el cliente debe ser contestada en un tiempo máximo de 48 horas.
4. Todos los registros resultados del proceso deben ser resguardados como evidencia por el Consultor de Procesos.
 - Receptar formulario

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Recepcionista:**
 - Recibir queja, reclamo o sugerencia

- Receptar formulario
- **Cliente:**
 - Formalizar el reclamo, queja o sugerencia
- **Consultor del SGC:**
 - Dueño del Proceso
 - Evaluar la naturaleza de la atención
 - Sociabilizar información
 - Emitir excusa
 - Ejecutar el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.
- **Equipo Evaluador:**
 - Evaluar la aceptación de la queja o reclamo
- **Dueño del proceso involucrado:**
 - Dueño del Proceso
 - Resolver la queja o reclamo
 - Informar al cliente sobre la resolución

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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

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

Equipo Evaluador: Equipo conformado por el Consultor del SGC, Administrador del negocio y dueños de los procesos involucrados.

Producto no Conforme: Producto que incumple los requisitos establecidos.

Quejas: Expresión de no conformidad con los requisitos propios del clientes tanto interno como externo.

Reclamos: Expresión de insatisfacción expresada de manera formal por el cliente tanto interno como externo en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos.

Sugerencia: Forma de comunicar una idea o propuesta de mejora del servicio expuesta tanto por el cliente interno como por el cliente externo.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
- **PRO-SGC-05** PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REPOSABLE
1	Recibir la queja, reclamo o sugerencia	<p>1.1 Atiende al cliente y se inteligencia de los detalles que le proporciona el cliente y llene el registro FOR-SGC-35 ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS. (Ver anexo 1)</p> <p>1.2 Indica y entrega al cliente el formulario que debe llenar como requisito para formalizar su queja, reclamo o sugerencia. FOR-SGC-33 FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.(Ver anexo 2</p>	Recepcionista

2	Formalizar la queja, reclamo o sugerencia	<p>2.1 Llene los campos requeridos en el formulario y anexe las evidencias pertinentes.</p> <p>2.2 Entre los requisitos.</p>	Cliente
3	Receptar el formulario y anexos	<p>3.1 Reciba los requisitos provistos por el cliente.</p> <p>3.2 Saque una copia y entréguela sellada al cliente.</p> <p>3.3 Entregue al Consultor del SGC para su respectiva gestión.</p>	Recepcionista
4	Evaluar la naturaleza de la atención	<p>4.1 Evalúe los parámetros de la atención requerida.</p> <p>¿De qué índole es la atención?</p> <p>QUEJA O RECLAMO: Continúe con la actividad 6.</p> <p>SUGERENCIA: Continúe con la actividad 5.</p>	Consultor del SGC
5	Sociabilizar información	<p>5.1 Sociabilice al dueño del proceso involucrado, el cual determinará el tratamiento a aplicar e informará al Consultor del SGC.</p> <p>5.2 Envíe una carta de agradecimiento por las sugerencias expuestas. FOR-SGC-34 CARTA DE RESOLUCIÓN. (Ver anexo 4)</p> <p>FIN</p>	Consultor del SGC
6	Convocar a evolución de	<p>6.1 Convoque a reunión urgente al o a los dueños de los procesos</p>	Consultor del SGC

	la atención	involucrados en la queja o reclamo. 6.2 Registre la asistencia a través de FOR-SGC-10 REGISTRO DE ASISTENCIA. (Ver anexo 3)	
7	Evaluar la aceptación de queja o reclamo	7.1 Evalúe los detalles de la justificación de la queja o reclamo. ¿Procede la queja o reclamo? SI: Continúe con la actividad 8. NO: Continúe con la actividad 7	Equipo Evaluador
8	Emitir excusa de no procedencia de la queja o reclamo	8.1 Elabora y envíe una carta para el cliente detallando los justificativos pertinentes a la no procedencia de la queja o reclamo a través del FOR-SGC-34 CARTA DE RESOLUCIÓN. (Ver anexo 4)	Consultor del SGC
9	Resolver la queja o reclamo	9.1 Prepare la información de los detalles involucrados en la queja o reclamo 8.2 Active el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Dueño del proceso involucrado
10	Ejecutar el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	10.1 Ejecute las actividades pertinentes al procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.	Consultor del SGC
11	Informar al	11.1 Elabore carta de resolución	Dueño del

	cliente sobre la resolución	de la queja o reclamo con los detalles requeridos y envíela. FOR-SGC-34 CARTA DE RESOLUCIÓN. (Ver anexo 4)	proceso involucrado
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		Control de la atención de Quejas, Reclamos o Sugerencias			
DESCRIPCIÓN:		Calidad del Servicio			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# quejas o reclamos atendidos ----- x 100 # quejas o reclamos totales	Reporte de Quejas, reclamos o sugerencias	Dueño del proceso	semestral	100%	Responsable de Calidad

10. HISTORIAL DE REVISIONES

HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

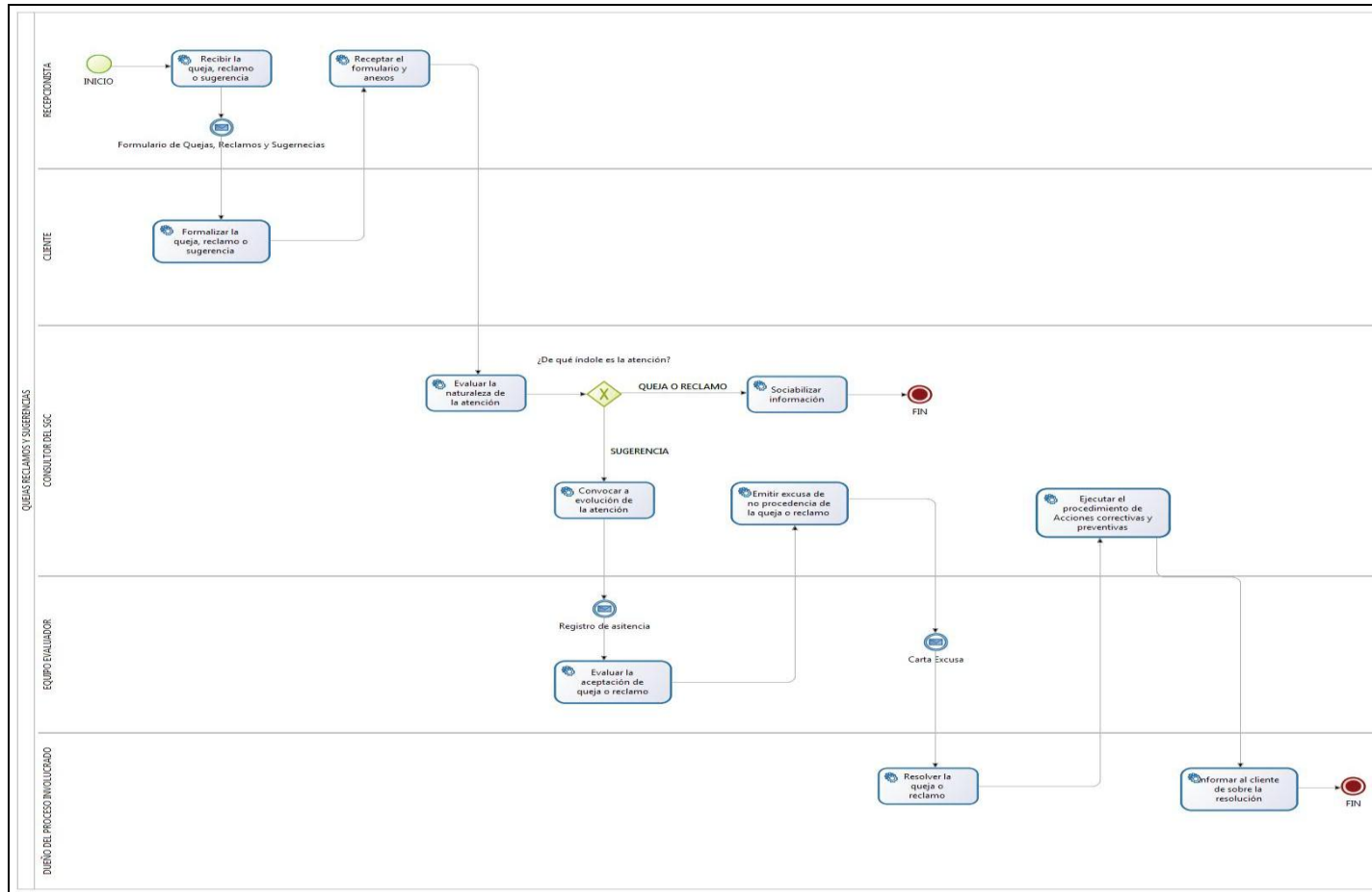
11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de Flujo
- **Anexo 2:** Registro atención quejas, reclamos o sugerencias


- **Anexo 3:** Formulario de quejas, reclamos o sugerencias
- **Anexo 4:** Carta de resolución
- **Anexo 5:** Diagrama de Flujo

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO




ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-35
	REGISTRO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Versión: 01

REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

ITEM	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	EMPRESA	NOMBRE Y APELLIDOS	TELÉFONO	FIRMA
1	28-abr-16	Reclamo por entrega del producto en mala calidad	XXX	XXXX	2813221	

ANEXO 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FOR-SGC-24
	FORMULARIO DE QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	Versión: 01

FORMULARIO

El presente formulario es válidos para quejas, reclamos o sugerencias relacionadas al producto que entrega o a los procesos involucrados.

Estimado cliente por favor complete todos lo campos requeridos . Utilice lestras mayúsculas.

Muchas gracias

TIPO DE REQUERIMIENTO

QUEJA RECLAMO SUGERENCIA

DATOS INFORMATIVOS

Nombre y Apellido

Razón Social

Dirección

Teléfono e-mail

Tipo de Cliente

Proveedor Externo Proveedor

DETALLE DE LA QUEJA / RCLAMO / SUGERENCIA
--

Entrega del producto en mal estado

DETALLE DE ACCIONES REALIZADAS (Que acciones usted ejecuto al respecto)

Control de mapiación del producto final en el despacho y transporte

ENUMERE LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

I.- Registro del reclamo


II.-

FRIMA DE L REQUISITOR

La microempresa de frutas deshidratadas "Las Delicias de Cantuña" garantiza el buen uso de la información y la la confidencialidad de la información del presente formulario, teniendo como principal fin la gestión de la queja, reclamo o sugerencia preentada por el cliente.

Recibió:	xxxxx
Fecha de recepción	28-abr-16
Fecha de revisión:	28-abr-16
Fecha de resolución:	03-may-16
Fecha de respuesta:	03-may-16

ANEXO 4

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-34
	CARTA DE RESOLUCIÓN	Versión: 01

CARTA DE RESOLUCIÓN

Fecha: 28-abril-2016

Sr/Sra: XXXXXX

Presente.

Extendiéndole un grato saludo, y a la vez reiterándole nuestro agradecimiento por su aporte. Por medio de la presente queremos darle a conocer la resolución de su QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA.

Detalle de la QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA.

Entrega del producto en mal estado

ACCIONES REALIZADAS

Retiro inmediato del producto

Reposición del producto en mal estado

Entrega de promoción


OBSERVACIONES:

Atención oportuna del reclamo

Agradecemos su apertura y apoyo en el apoyo del requerimiento presentado por su parte.

Atte. _____


Administrador

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-05
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrado	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-05
	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Evitar la recurrencia o eliminación de acciones que generen no conformidades en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las áreas contempladas dentro del SGC de la microempresa que afectan directamente la calidad del mismo e Inicia con la identificación de la no conformidad y finaliza con el Cierre del Plan de Acción de las acciones preventivas y correctivas.

3. POLÍTICAS

1. La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelva a ocurrir.
2. Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
3. La microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
4. Las acciones preventivas deben ser ajustadas a los efectos de los problemas potenciales.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Dueño del proceso Revisor:**
 - Dueño del Proceso
 - Identificar las no conformidades y sus causas
 - Establecer, verificar, afianzar y cerrar el Plan de Acciones Preventivas / Correctivas

- **Responsable de calidad:**
 - Validar y verificar el Plan de Acciones Preventivas / Correctivas
- **Coordinado HES:**
 - Revisar las de Acciones Preventivas / Correctivas
- **Responsable de las actividades:**
 - Implementar el Plan de Acciones Preventivas / Correctivas

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

MEJORA CONTÍNUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

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

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar la no conformidad mayor / menor	<p>1.1 Identifique la no conformidad mayor / menor apalancándose en la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de no conformidades • Reporte de auditorías • Revisión por la dirección • Preguntas, quejas, reclamos • Evaluación de la Satisfacción del cliente <p>1.2 Describa la no conformidad, utilice el formato FOR-SGC-25</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. (Ver anexo 1)</p>	Dueño del proceso
2	Determinar las causas de la no conformidad	<p>2.1 Determine el equipo de trabajo.</p> <p>2.2 Realice el análisis de causa del problema identificado</p> <p>2.3 Organice en categorías y subcategorías las principales</p>	Dueño del proceso

		<p>causa.</p> <p>Emplee INS-SGC-02</p> <p>DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES DE UN PROBLEMA. (Ver anexo 2)</p> <p>2.5 Registre en el FOR-SGC-25</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. (Ver anexo 1)</p>	
3	<p>Establecer el Plan de Acciones preventivas / Correctivas</p>	<p>3.1 Establezca el Plan de Acción considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades para prevenir y evitar la ocurrencia de la no conformidad. • Responsables • Cronograma <p>En base al FOR-SGC-25</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. (Ver anexo 1)</p>	<p>Dueño del proceso</p>
4	<p>Validar el Plan de Acciones preventivas / Correctivas</p>	<p>3.1 Revise cada uno de los ítems del Plan de acción. FOR-SGC-25</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (Ver anexo 1)</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>SI: Regrese a la actividad 3.</p> <p>NO: ¿Las acciones correctivas</p>	<p>Responsable de calidad</p>

		<p>son de inconveniencia del HES?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 5.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 7.</p>	
5	Identificar los riesgos	<p>4.1 Identifique los peligros y evalúe los riesgos derivados de la Plan de acción.</p> <p>4.2 Comunique las acciones planificadas.</p>	Dueño del proceso
6	Revisar las Acciones preventivas / Correctivas	<p>5.1 Revise las acciones correctivas / preventivas, de existir observaciones direccionarlas al dueño del proceso para su respectiva gestión.</p>	Coordinador HES
7	Difundir el Plan de Acciones preventivas / Correctivas	<p>6.1 De a conocer a todos los involucrados el Plan de acción y sus etapas de implementación</p>	Dueño del proceso
8	Implementar el Plan de Acciones preventivas / Correctivas	<p>7.1 Desarrolle cada una de las actividades designadas en los lugares y tiempos establecidos.</p> <p>7.2 Reprograme por una sola vez la fecha de la actividad que se evidencie el incumplimiento por razones sustentables.</p> <p>7.3 Informe del término de sus actividades al Dueño del proceso a través de un correo electrónico.</p>	Responsable de las actividades
9	Verificar el	<p>9.1 Revise en base al Plan de</p>	Dueño del proceso

	<p>cumplimiento del Plan Acciones preventivas / Correctivas</p>	<p>acción la realización y cumplimiento de objetivos de cada una de las actividades establecidas. FOR-SGC-26 FOR-SGC-25 DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. (Ver anexo 1)</p> <p>¿Se encuentran inconsistencias?</p> <p>SI: Regrese a la actividad 8.</p> <p>NO: Continúe con la actividad 10.</p>	
10	<p>Afianzar el Plan de Acciones preventivas / Correctivas</p>	<p>10.1 Revise la culminación y logro del objetivo del Plan de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>10.2 Elabore y envíe el informe del cierre del Plan de acción a través del FOR-SGC-26 CIERRE DEL PLAN DE ACCIÓN. (Ver anexo 3), al Responsable de calidad.</p> <p>10.3 Archive el documento original y envíe una copia al Responsable de calidad.</p>	<p>Dueño del proceso</p>
11	<p>Validar el resultado del Plan de Acciones preventivas /</p>	<p>11.1 Revise el resultado de la implementación de los Planes de Acción (Acciones correctivas / preventivas). FOR-SGC-27 FOR-SGC-25 DESCRIPCIÓN DE ACCIONES</p>	<p>Consultor del SGC</p>

	Correctivas	CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS AS. (Ver anexo 1) ¿Existen observaciones? SI: Emita las observaciones y Regrese a la actividad 10. NO: Continúe con la actividad 12	
12	Cerrar el Plan de Acciones preventivas / Correctivas	12.1 Archive el documento original y envíe una copia al Responsable de calidad.	Dueño del proceso
		FIN	

8. DIAGRAM DE FLIJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE DOCUMENTOS			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa la disponibilidad de los documentos actualizados y vigentes			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
# Planes de acción cerrados ----- x 100 # Planes de acción	Cierre de Plan de Acciones Preventivas / Correctivas	Proceso Auditado	trimestral	0	Dueño del Proceso

10. HISTORIAL DE REVISIONES

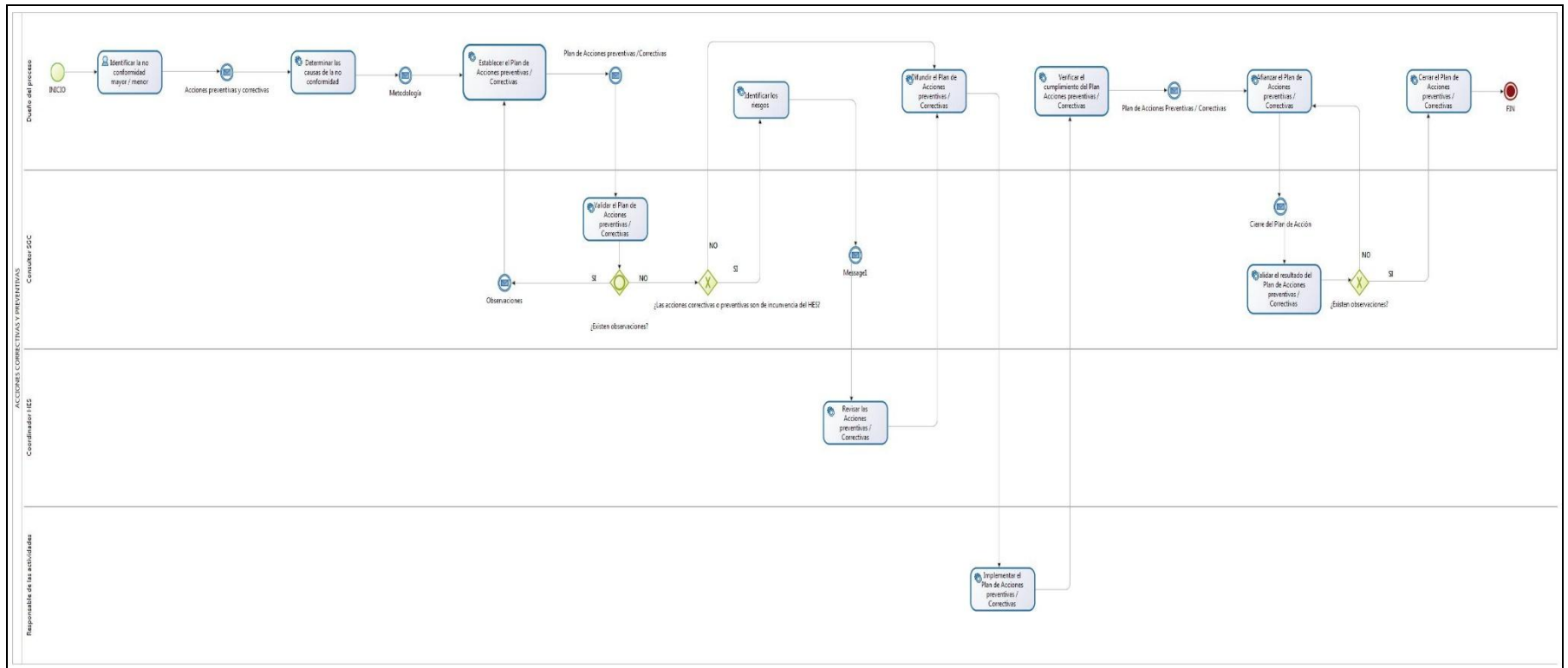
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo- 2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS


- **Anexo 1:** Diagrama de Flujo
- **Anexo 2:** Descripción de acciones preventivas y correctivas
- **Anexo 3:** Detección de causas potenciales de un problema
- **Anexo 4:** Cierre del plan de acción

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-25
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión: 01

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

FECHA: 28-abr-16

NO CONFORMIDAD			
No.	DESCRIPCIÓN	TIPO DE NO	
		MAYOR	MENOR
1	Incumplimiento de parámetro de calidad, peso final	x	

DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES

DETALLE NO CONFORMIDAD:

No.	CAUSA	TIPO DE ACCIÓN		DESCRIPCIÓN
		CORRETIVA	PREVENTIVA	
1	Desciación del valor	x		Descalibración de la balanza

PLAN DE ACCIÓN


No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		
		REPOSABLE	HA DE IN	FECHA DE FI
1	Calibración del equipo	Proveedor	30-abr-16	03-may-16

VERIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

No.	FECHA DE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	30-may-16	Verificación de calibración	Realizar diferentes pruebas de peso

APROBADOR POR: <input style="width: 100%;" type="text"/>	FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/>	FIRMA: <input style="width: 100%;" type="text"/>
---	---	---


ANEXO 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INS-SGC-01
	INSTRUCTIVO DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES DE UN PROBLEMA	Versión: 01

DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES DE UN PROBLEMA

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INS-SGC-01
	INSTRUCTIVO DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES DE UN PROBLEMA	Versión: 01

DETECCIÓN DE CAUSAS POTENCIALES DE UN PROBLEMA

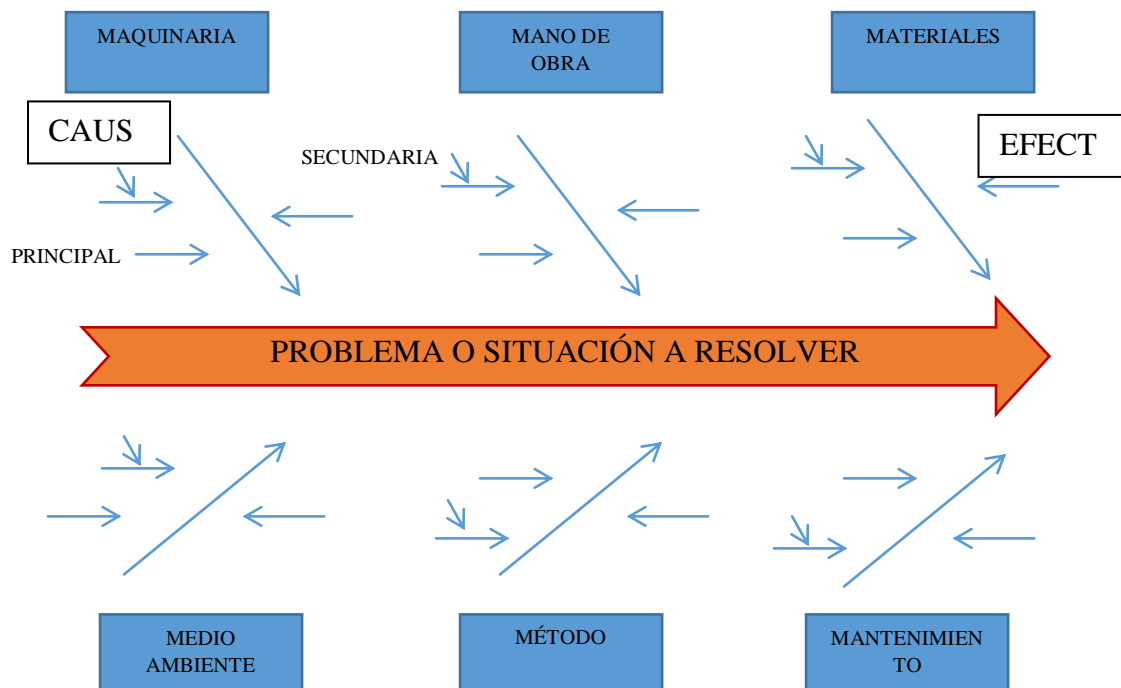
1.- INTRODUCCIÓN: El Diagrama Causa – Efecto o también conocido como diagrama de pescado o de Ishikawa fue desarrollado por el Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1953 en Tokio.

2.- OBJETIVO: Recolectar datos e identificar las causas potenciales de un problema.

3.- ALCANCE: El presente instructivo es aplicable a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

4.1.- Realice un diagrama en blanco utilizando un papelote.

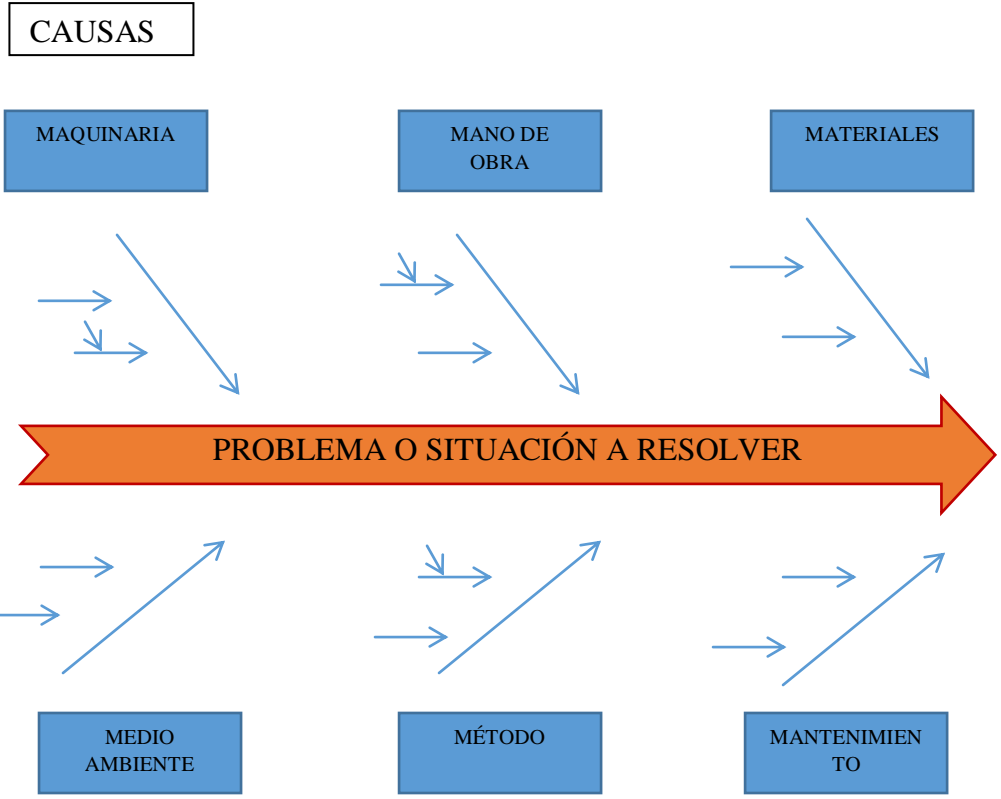


4.2.- Identifique el problema con una descripción específica y concreta y coloque dentro la cabeza del diagrama.

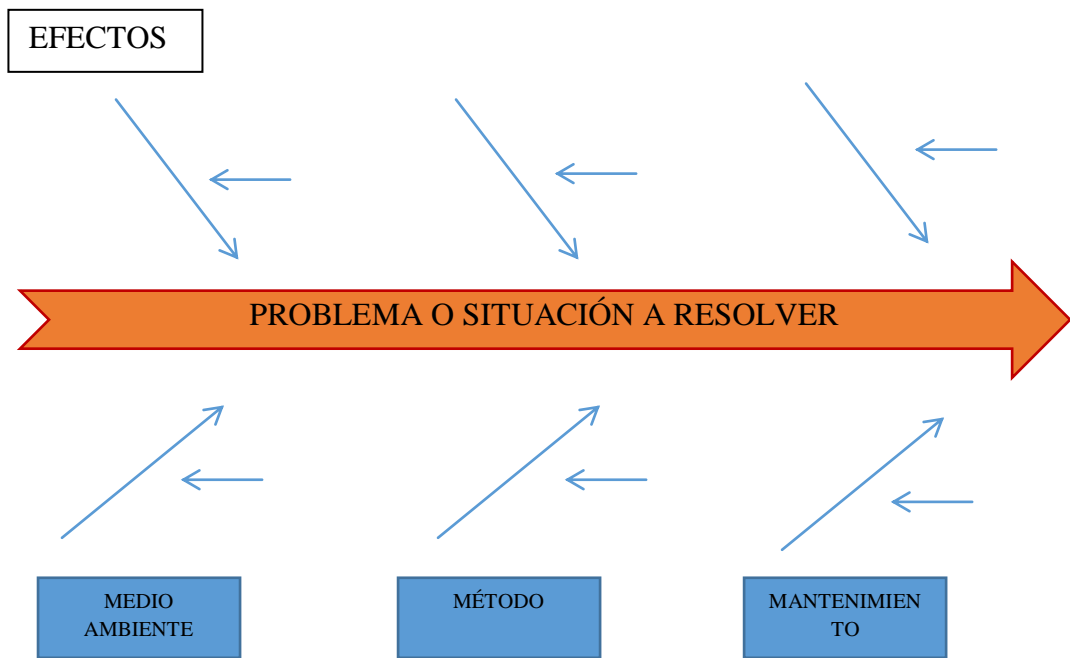
PROBLEMA O SITUACIÓN A RESOLVER

4.3.- Realice una lluvia de ideas de las causas del problema teniendo cuidado que no se confundan no soluciones, para lo cual:

- Solicite a cada participante una idea.
- Anote todas las aportaciones en un papelote.
- Guíe al grupo con preguntas como: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Dónde?, ¿Cómo? ¿Cuándo?, ¿Por qué?
- Evalúe cada una de las ideas y prioriza y colocadas en el diagrama al lado izquierdo identificando la causa principal y la causa secundaria.



4.4.- Identifique que efecto es el resultado de cada causa, sin dejar de lado que la unión de todos los defectos describe el problema que se está tratando.



4.5.- Analice y evalúe las acciones a tomar a corto, mediano y largo plazo.


CAUSA	ACCIÓN	TIPO

5.- OBSERVACIONES

6.- ANEXOS

N/A

ANEXO 4

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FOR-SGC-26
	CIERRE DEL PLAN DE ACCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	Versión: 01

CIERRE DEL PLAN DE ACCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

FECHA: 28 – abril- 2016

DUEÑO DEL PROCESO: Responsable de calidad

NO CONFORMIDAD: Producto final fuera de parámetros de calidad en peso.

1.- DETALLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Calibración de la balanza- Realización de pruebas- Capacitación referente al manejo del equipo |
|--|

2.- CONFLICTOS DE IMPLEMENTACIÓN

CONFLICTO	ACCIÓN
N/A	

3.- DETALLE METAS CUMPLIDAS

- Validación óptima de los parámetros de calidad del producto final.

4.- OBSERVACIONES


- Realizar supervisión continua de los equipos de medición

5.- ANEXOS

Incluya el FOR-SGC-25 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

6.- APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN


_____ Nombre – Apellido Dueño del proceso	_____ Nombre – Apellido Responsable de calidad
---	--

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-06
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 01

**PROCEDIMIENTO
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Responsable de Calidad	Administrador	Gerente
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-SGC-06
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 01

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de Evaluación de Satisfacción del Cliente, enfocado en medir la satisfacción referente al cumplimiento de los requisitos instituidos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las áreas contempladas dentro del SGC de la microempresa de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” que forman parte del proceso e Inicia con Establecer la necesidad de evaluar la satisfacción del cliente y termina con seguimiento de acciones tomadas

3. POLÍTICAS

1. La Evaluación de la Satisfacción del Cliente debe ser aplicada tanto al cliente interno como al cliente externo.
2. Se debe realizar la Evaluación de Satisfacción del Cliente trimestralmente y/o cuando se requiera.
3. El consultor del SGC debe realizar el seguimiento de las acciones tomadas hasta el cierre de las mismas.
4. La encuesta de Evaluación de Satisfacción del Cliente debe ser aplicada después de haber entregado el producto.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Administrador del Negocio:**
 - Establecer la necesidad de evaluación.
 - Revisar los instrumentos.
 - Analizar los resultados.
 - Activar el procedimiento de PNC.
- **Consultor del SGC:**
 - **Dueño del proceso.**
 - Diseñar el instrumento de evaluación.

- Gestionar la evaluación al cliente.
 - Elaborar y dar a conocer el informe de resultados.
 - Integrar la información para la revisión por la Dirección.
 - Realizar el seguimiento de acciones tomadas.
- **Ciente:**
 - Completar la evaluación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Ciente: Parte interesada en adquirir el producto.

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

Producto: Resultado de un proceso

Producto no Conforme (PNC): Producto que se encuentra fuera de especificaciones.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **ISO 9001:2008:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – REQUISITOS.
- **ISO 9000:2005:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer la necesidad de evaluar la satisfacción del cliente	<p>1.1 Establezca en base a parámetros específicos dados por el negocio la necesidad de aplicar una evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos del servicio. • Satisfacción del servicio. • Confiabilidad del servicio. • Profesionalismo del personal. • Capacidad de respuesta. <p>De ser necesario considerar otros parámetros detallarlos.</p>	Administrador del Negocio
2	Diseñar el instrumento de evaluación	<p>2.1 Diseñe el borrador del formato del cuestionario que se aplicará, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de clientes a aplicar • El tipo de preguntas • El número de preguntas <p>Utilice el FOR-SGC-32 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</p>	Responsable de calidad
3	Revisar instrumentos	<p>3.1 Revise el contenido y la aplicabilidad del cuestionario en función del objetivo planteado</p>	Administrador del Negocio

		<p>¿Cumple con el requerimiento? SI: Continúe con la actividad 4. NO: Regrese a la actividad 2.</p>	
4	Gestionar evaluación al cliente	<p>4.1 Imprima el número de copias de la evaluación requeridos. 4.2 Invite al cliente a contestar la encuesta, si decide no hacerlo no se puede obligar a que lo haga.</p>	Responsable de calidad
5	Completar la evaluación	<p>5.1 Llene los campos requeridos en el cuestionario. 5.2 Entregue el cuestionario.</p>	Cliente
6	Elaborar informe de resultados de la encuesta de satisfacción	<p>6.1 Recopile todos los formularios entregados. 6.2 Tabule los datos registrados. 6.3 Elabore el informe de evaluación, utilice el FOR-SGC-33 INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</p>	Responsable de calidad
7	Analizar los resultados	<p>7.1 Revise el informe considerando el nivel de satisfacción del cliente con relación al nivel esperado. ¿Se encuentra dentro de los niveles requeridos? SI: Continúe con la actividad 7. NO: Regrese a la actividad 8.</p>	Administrador del Negocio
8	Activar procedimiento de PNC	<p>8.1 Active el procedimiento de Producto No Conforme para atender las no conformidades identificadas</p>	Administrador del Negocio

9	Dar a conocer el resultado al dueño del proceso evaluado	<p>9.1 Realice una reunión informativa con el dueño del proceso darle a conocer los resultados obtenidos en la evaluación realizada.</p> <p>9.2 Registre la asistencia utilizando FOR-SGC-10 REGISTRO DE ASISTENCIA.</p>	Responsable de calidad
10	Integrar la información para la revisión por la Dirección	10.1 Integre el análisis realizado a los documentos que se presenten en la Revisión por la Dirección.	Responsable de calidad
11	Realizar seguimiento de acciones tomadas	11.1 De las acciones tomadas como parte de la activación de PNC, realice un seguimiento continuo hasta el cumplimiento total de las mismas.	Responsable de calidad
		FIN	

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo

9. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR:		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
DESCRIPCIÓN:		Evalúa el costo de la No Calidad			
FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
$\frac{\# \text{ evaluaciones requeridas}}{\# \text{ evaluaciones realizadas}} \times 100$	Requerimiento de evaluación	Responsable de Calidad	semestral	0	Administrador

10. HISTORIAL DE REVISIONES

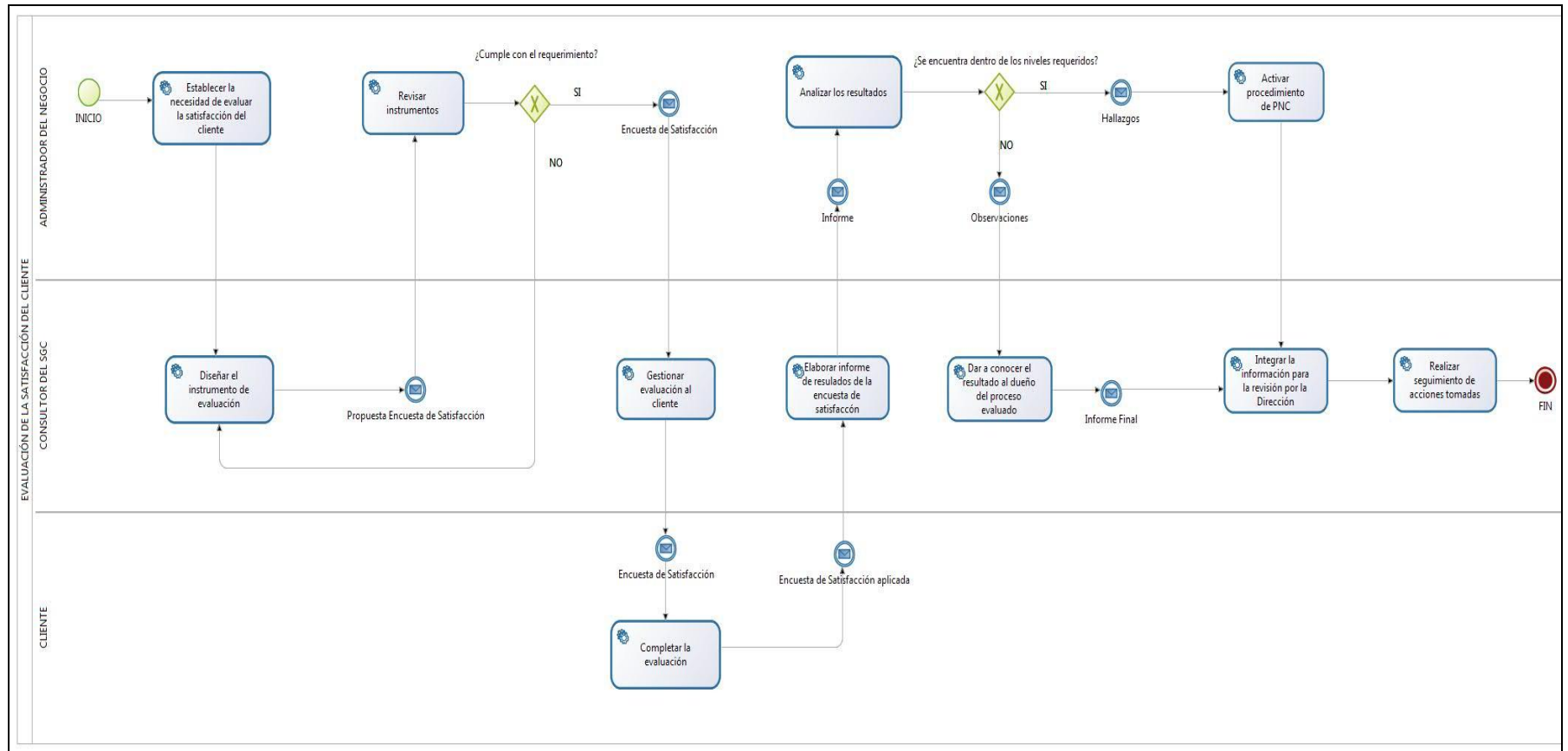
HISTÓRICO DE REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	APROBADO POR	DETALLE
01	Marzo-2016	Responsable de Calidad	Administrador	Elaboración del Procedimiento

11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de flujo

ANEXO 1

DIAGRAMA DE FLUJO



Beneficios de la Propuesta

El Sistema de Gestión de Calidad brinda beneficios a la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña” tales como:

- La pirámide documental que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad permite estandarizar las actividades con lo cual se minimizan los riesgos de no obtener como resultado de un producto con las características de calidad establecidas, ya que toda aquella persona que desempeñe una actividad y tarea tendrá la guía adecuado en los procedimientos e instructivos y de igual forma que los registros que se derivan de este trabajo se podrá mantener controlado y bajo análisis cada etapa de la producción de tal forma que se puede trabajar en un mejora continua.
- Un trabajo desarrollado de la mano de un Sistema de Gestión de Calidad permite incrementar la productividad, al momento de disminuir los reprocesos y utilizar de una forma efectiva todos los recursos involucrados.
- Al trabajar bajo un enfoque basado en procesos, todos los involucrados tendrán una perspectiva integral es decir su preocupación pasará de ser únicamente el cumplimiento de sus tareas a la preocupación por todo el proceso desde el inicio al fin cuando se entrega el producto final, logrando así un trabajo en equipo y el apoyo permanente.

Impacto Ambiental

Al desarrolla un trabajo estandarizado y con un enfoque de manejo eficiente de los recursos como permite hacerlo un Sistema de Gestión de Calidad, recursos como: materia prima, agua, luz, teléfono y combustible serán utilizados de una forma eficiente y el impacto al medio ambiente se verá reflejado en menor escala, es decir el mismo influirá positivamente al entorno en el que vivimos.

Conclusiones

- Al definir la misión, visión y política de calidad de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, se crea un ambiente familiar entre los colaboradores, lo que les permite entender los objetivos y marca claramente el camino a seguir para conseguirlos.
- La identificación de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para la cadena de valor que forman parte de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, permite que cada uno de los colaboradores de la microempresa asuma el compromiso de entregar un producto final de calidad, en tendiente que sus actividades inician con los insumos que entrega el colaborador que antecede y termina entregándole insumos al colaborador que le precede.
- El Diseño de la pirámide documental con los procedimientos de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, se convierte en una herramienta primordial de trabajo que les permite a cada uno de los colaboradores cumplir con el rol y responsabilidades determinadas y ejecutar las actividades asignadas de una forma estandarizada y con los recursos necesarios obteniendo como resultado un producto final de calidad y la satisfacción del cliente que permite incrementar la productividad de la misma.

Recomendaciones

- Realizar campañas de comunicación permanente que hagan referencia la misión, visión y política de calidad de la microempresa de frutas deshidratadas de frutas deshidratadas “Las Delicias de Cantuña”, con lo cual se mantenga a los colaboradores enfocados los objetivos a conseguir.

- Realizar taller de capacitación periódico enfocado en los procesos de la cadena de valor, que permitan a los colaboradores aclarar y asumir cada una de las interacciones y ejecución de los mismos.
- Realizar mejoras continuas en cada uno de los procesos y actualizar la pirámide documental cada vez que se requiera.

BIBLIOGRAFÍA

- ALMEIDA, A. (11 de junio de 2012). Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20910/1/Almeida%20-%20Culcay%20-%20Endara%20-%20REVISADO.pdf>
- America Certification Group. (15 de Abril de 2015). American Certification Group. Obtenido de http://www.amcergroup.us/index.php?option=com_zoo&view=category&layout=category&Itemid=340
- ANTHONY, R. N., & Govindarajan, V. (s.f.). Sistemas de control de gestión.
- BENALCAZAR VALENCIA, R., & ENRIQUEZ ALARCON, C. (2011). Mejora del sistema de gestion de calidad ISO 9001:2008 implementado en la obra educativa "Nuestra senora del Rosario" apoyados en la norma ISO 9004-2000 Quito ano 2011. Quito.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha.
- CORREA DELGADO, R. (17 de mayo de 2011). Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Ley 756. Quito, Pichincha, Ecuador.
- CROSBY, P. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/re_b_g/capitulo2.pdf
- CROSBY, P. (s.f.). La calidad no cuesta. Virginia.
- CUATECASAS, L. (2010). Gestión íntegra de la calidad: Implantación, control y certificación. Barcelona: PROFIT.
- Definiciones ABC. (2007). Recuperado el 08 de Marzo de 2016, de <http://www.definicionabc.com/general/sistema.php>
- European Foundation Quality Management. (1999). Modelo EFQM de Excelencia. Madrid: Club Gestión de la Calidad.
- Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. (2003). Introducción a la excelencia. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <https://www.ucv.es/documentos/calidad/EFQM.pdf>

GUADALUPE, D. (26 de septiembre de 2012). Repositorio ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/2089/1/12T00884.pdf>

GUTIERREZ PULIDO, H. (2005). *Calidad Total y productividad*. Mexico: McGraw-Hill.

GUZMÁN, A. F. (2015). *La gestion de la calidad y su incidencia en la atencion y servicio al cliente de Prodelta*. Ambato.

HARRINTONG, J. (1998). *Como incrementar la calidad productiva*. México: McGrawHill/INTERAMERICANA EDITORES.

HERNÁNDEZ, S. (1995). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill / INTERAMERICANA EDITORES.

Indoamérica, U. T. (2011). *Políticas y líneas de investigación de la Universidad Tecnológica Indoaméricca 2011*. Ambato.

INEGI. (2003). *Indicadores de la productividad*.

IÑAKI HERAS, S., MERCÉ, B., & MARTÍ, C. (2007). La integración de sistemas de gestión basados en estándares internacionales resultdos de un estudio emírico realizado en la CAPV1. *Revista de Dirección y Adminisstración de Empresas*, 155-174.

ISO. (15 de noviembre de 2008). ISO 9001:2008.

ISO 9001 . (11 de julio de 2012). Recuperado el 23 de febrero de 2016, de <http://iso9000facil.blogspot.com/2012/07/que-es-y-para-que-sirve-un-sistema-de.html>

ISOTOOLS EXCELLENCE. (16 de Diciembre de 2013). Bloq Calidad y Excelencia. Obtenido de <https://www.isotools.org/2013/12/16/popularidad-internacional-de-la-iso-9001/>

JURAN, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

LOPEZ REY, S. (2011). *Sistemas de Calidad*. Bogota: Ediciones de la U.

MACÍAS, B. (01 de octubre de 2015). RRHHDigital. Recuperado el 21 de marzo de 2016, de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/112798/ISO-90012015-nuevo-enfoque-hacia-el-pensamiento--basado-en-el-riesgo>

MATEO, R. J. (21 de Agosto de 2009). *Quality trends*. Recuperado el 23 de Febrero de 2016, de <http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gestión-de-la-calidad---un-camino-hacia-la-satisfacción-del-cliente---parte-i.html>

MUQUICHE, I. (2013). Sistemas de gestión de la calidad del proceso de comercialización y su incidencia en la eficiencia de las auditorías externas del departamento de control de pérdidas de la empresa eléctrica Riobamba S.A. Ambato.

Quality trends. (21 de Agosto de 2009). Recuperado el 03 de Marzo de 2016, de <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

QUEZADA, M., & ARENAS, W. (2007). Estudio del trabajo. Real Academia Española (RAE). (s.f.). Definición. De. Obtenido de <http://definicion.de/productividad/>

SCHROEDER, R. (s.f.). Administración de operaciones. McGraw Hill.

SUÁREZ CABRERA, M. (2011). Principios de la Gestión de la Calidad Total.

TUMERO ASTROS, I. (junio 17 de 2013). Sistemas de gestión de la calidad. Recuperado el 23 de febrero de 2016, de

<http://www.monografias.com/trabajos93/sistemas-gestion-calidad/sistemas-gestion-calidad.shtml>

TUMERO ASTROS, I. J. (2014). Sistemas de gestión de la calidad. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos93/sistemas-gestion-calidad/sistemas-gestion-calidad.shtml>

UDAONDO DURÁN, M. (1992). Gestión de calidad. Madrid: Ediciones Día de Santos, S.A.

ANEXOS

ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
ENCUESTA INTERNA

OBJETIVO: Determinar si en la microempresa “Las Delicias de Cantuña” se encuentra implementado un modelo de gestión de calidad.

Estimado Sr/ Sra.....

Gracias por su colaboración

INSTRUCCIONES

Seleccione SI o NO de acuerdo a su criterio y ponga la X en la casilla que correspondiente a su elección.

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1.- ¿Utiliza de forma óptima recursos de la microempresa que son parte de sus actividades diarias? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- ¿Destina tiempo para evaluar la productividad de sus resultados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- ¿Cree usted que el producto final que entrega cumple con los requerimientos establecidos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- ¿Usted contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la microempresa? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción del cliente de “Las Delicias de Cantuña” con el producto entregado.

Estimado Sr /Sra.....

Gracias por su colaboración

INSTRUCCIONES

Seleccione la respuesta de acuerdo a su criterio y ponga la X en la casilla que correspondiente a su elección.

1.- ¿Usted cómo calificaría su grado de satisfacción con los materiales?

- No cumple con las expectativas
- Cumple con parte de las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Supera las expectativas

2.- ¿Usted cómo calificaría su grado de satisfacción con los productos?

- No cumple con las expectativas
- Cumple con parte de las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Supera las expectativas

3.- ¿Usted cómo calificaría su grado de satisfacción con el servicio?

- No cumple con las expectativas
- Cumple con parte de las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Supera las expectativas

4.- ¿Usted cómo calificaría el tiempo de entrega del producto?

SI

NO

5.- ¿Usted cómo calificaría el cumplimiento de especificaciones del producto?

SI

NO

6.- ¿Usted cómo calificaría la atención a los reclamos por producto realizados?

SI

NO

7.- ¿Los reclamos que ha realizado han sido solucionados?

SI

NO

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO N° 3

LISTA DE VERIFICACIÓN

SITUACIÓN ACTUAL

		ESCALA DE PONDERACIÓN						
		0	25	50	0	25	50	
		DOCUMENTADO			IMPLEMENTADO			PUNTAJE
ITEM	PUNTO DE LA NORMA	NC	CP	CT	NC	CP	CT	
Sistema de Gestión de Calidad	4.1	Requisitos Generales	X				X	25
	4.2	Requisitos de la Documentación						
	4.2.1	Generalidades	X			X		0
	4.2.2	Manual de la calidad	X			X		0
	4.2.3	Control de documentos	X			X		0
4.2.4	Control de registros	X			X		0	
Responsabilidad de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección		X			X	50
	5.2	Enfoque al cliente	X				X	25
	5.3	Política de la calidad	X				X	25
	5.4	Planificación						
	5.4.1	Objetivos de la Calidad	X			X		0
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	X			X		0
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación						
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	X			X		0
	5.5.2	Representante de la dirección	X			X		0
	5.5.3	Comunicación interna	X			X		0
	5.6	Revisión por la dirección						
	5.6.1	Generalidades	X			X		0
	5.6.2	Información de entrada para la revisión	X			X		0
Gestión de los recursos	6.1	Provisión de recursos	X			X		0
	6.2	Recursos humanos						
	6.2.1	Generalidades	X				X	25
	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	X				X	25
	6.3	Infraestructura	X				X	25
	6.4	Ambiente de trabajo	X				X	25

Realización del producto	7.1	Planificación de la realización del producto	X			X		50
	7.2	Procesos relacionados con el cliente						
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		X			X	50
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		X			X	50
	7.2.3	Comunicación con el cliente		X			X	50
	7.3	Diseño y Desarrollo						N/A
		No aplica ya que la organización no cumple con la actividad						
	7.4	Compras						
	7.4.1	Proceso de compras		X			X	50
	7.4.2	Información de las compras		X			X	50
	7.4.3	Verificación de los productos comprados		X			X	50
	7.5	Producción y presentación del servicio						
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	X				X	25
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la presentación del	X				X	25
	7.5.3	Identificación y trazabilidad	X			X		0
	7.5.4	Propiedad del cliente	X				X	25
	7.5.5	Preservación del producto	X				X	25
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	X				X	25	
Medición, análisis y mejora	8.1	Generalidades	X			X	25	
	8.2	Seguimiento y medición						
	8.2.1	Satisfacción al cliente	X			X	0	
	8.2.2	Auditoría interna	X			X	0	
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X			X	0	
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	X			X	0	
	8.3	Control del producto no conforme	X				X	25
	8.4	Análisis de datos	X				X	25
	8.5	Mejora						
	8.5.1	Mejor continua	X				X	25
	8.5.2	Acción correctiva	X				X	25
	8.5.3	Acción preventiva	X			X		0

ANEXO N° 4

LISTA DE VERIFICACIÓN

RESULTADO DE LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

		ESCALA DE PONDERACIÓN								
		0			25			50		
		DOCUMENTADO			IMPLEMENTADO			PUNTAJE		
	ITEM	PUNTO DE LA NORMA	NC	CP	CT	NC	CP	CT		
Sistema de Gestión de Calidad	4.1	Requisitos Generales							25	
	4.2	Requisitos de la Documentación								
	4.2.1	Generalidades			X			X	100	
	4.2.2	Manual de la calidad			X			X	100	
	4.2.3	Control de documentos			X			X	100	
	4.2.4	Control de registros			X			X	100	
Responsabilidad de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección			X			X	100	
	5.2	Enfoque al cliente			X			X	100	
	5.3	Política de la calidad			X			X	100	
	5.4	Planificación								
	5.4.1	Objetivos de la Calidad			X			X	100	
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad			X			X	100	
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación								
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad			X			X	100	
	5.5.2	Representante de la dirección			X			X	100	
	5.5.3	Comunicación interna			X			X	100	
	5.6	Revisión por la dirección								
	5.6.1	Generalidades			X			X	100	
	5.6.2	Información de entrada para la revisión			X			X	100	
Gestión de los recursos	6.1	Provisión de recursos			X			X	100	
	6.2	Recursos humanos								
	6.2.1	Generalidades			X			X	100	
	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia			X			X	100	
	6.3	Infraestructura			X		X		75	
6.4	Ambiente de trabajo			X			X	100		

Realización del producto	7.1	Planificación de la realización del producto			X			X	100
	7.2	Procesos relacionados con el cliente							
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			X			X	100
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			X			X	100
	7.2.3	Comunicación con el cliente			X			X	100
	7.3	Diseño y Desarrollo							N/A
		No aplica ya que la organización no cumple con la actividad							
	7.4	Compras							
	7.4.1	Proceso de compras			X			X	75
	7.4.2	Información de las compras			X			X	100
	7.4.3	Verificación de los productos comprados			X			X	100
	7.5	Producción y presentación del servicio							
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio			X			X	75
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio			X			X	100
	7.5.3	Identificación y trazabilidad			X			X	100
	7.5.4	Propiedad del cliente			X			X	100
	7.5.5	Preservación del producto			X			X	100
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición			X			X	75	
Medición, análisis y mejora	8.1	Generalidades			X			X	100
	8.2	Seguimiento y medición							
	8.2.1	Satisfacción al cliente			X			X	75
	8.2.2	Auditoría interna			X			X	100
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			X			X	100
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto			X			X	100
	8.3	Control del producto no conforme			X			X	100
	8.4	Análisis de datos			X			X	100
	8.5	Mejora							
	8.5.1	Mejor continua			X			X	100
	8.5.2	Acción correctiva			X			X	100
8.5.3	Acción preventiva			X			X	100	

ANEXO N° 5

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

RESULTADO DE LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD – RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA

CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN												
NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA				Dueño del proceso				Facilitador: Ana Acosta				
FECHA: MARZO 2016				Responsable de Producción								
HORA INICIO: 09:50												
NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)												
Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/ I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
Orden de trabajo	1	Solicitar Orden de trabajo	Operador de Selección	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	0,12	
	2	Llenar el vale de entrega de materiales	Operador de Selección	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6	0,36	Verificar generación correcta de la orden de trabajo
	3	Solicitar entrega de materia prima	Operador de Almacenamiento	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	1,26	Veriuficar stock físico
	4	Despachar materia prima	Operador de Almacenamiento	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15	0,90	
	5	Verificar el peso de la materia prima	Operador de Selección	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14	0,84	Conocer los parámetros de calidad requeridos
	6	Cerrar orden de trabajo	Operador de Almacenamiento	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	0,12	
	7	Entregar materia prima	Operador de Almacenamiento	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	0,12	
TOTAL				5	1	0	0	1	0	62	3,72	
Horas										1,03		
Productividad =				79,06%								

ANEXO N° 6

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

RESULTADO DE LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD – PREPARACIÓN DE LA MATERIA PRIMA

CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: PREPARACIÓN DE LA MATERIA PRIMA

Dueño del proceso Responsable de Producción

FACILITADOR: Ana Acosta

FECHA: MARZO 2016

HORA INICIO: 09:50

NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)

Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
	2	Lavar la materia prima	Operador de Preparación	x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	0,30	Composición compuesto desinfectante
	3	Retirar la parte no comestible	Operador de Preparación	x						17	1,02	
	4	Pelar la fruta	Operador de Preparación	x						47	2,82	Verificar de filo de cuchilla
	5	Recolectar los desechos	Operador de Almacenamiento	x						4	0,24	
	6	Enviar los desechos a disposición final	Operador de Preparación				x			2	0,12	
	7	Realizar el corte a grosor especificado	Operador de Preparación	x	x					20	1,20	Verificar especificaciones de corte
	8	Pesar materia prima	Operador de Preparación			x				3	0,18	Verificar calibración
	9	Enviar a tratamiento previo	Operador de Preparación				x			2	0,12	
TOTAL				5	1	1	2	0	0	100	6,00	
Horas										1,67		

Productividad = 74,91%

ANEXO N° 7

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

RESULTADO DE LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD – TRATAMIENTO PREVIO FRUTA SIN PELAR

CURSOGRAMA ANALÍTICO DE: OPERACIÓN												
NOMBRE DEL PROCESO ANALIZADO: TRATAMIENTO PREVIO FRUTA SIN PELAR				Dueño del proceso Responsable de Producción				FACILITADOR: Ana Acosta				
FECHA: MARZO 2016												
HORA INICIO:09:50												
NÚMERO DE UNIDADES ELABORADAS: 40 paquetes (250 gr)												
Documentos de Entrada	I	ACTIVIDAD	QUIEN	Proc	P/ I	Insp	Trans	Alm	Dem	TIEMPO ESTIMADO (Min)	Costo \$	VARIABLES CRITICAS OBSERVADAS
Orden de trabajo	1	Preparar los recipientes	Operador de Preparación	x						3	0,18	
	2	Preparar la solución (por cada 1lt de agua 2 gr de ácido cítrico)	Operador de Preparación	x						8	0,48	Verificar pesos
	3	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						10	0,60	
	4	Preparar la solución (por cada 1lt de agua 10 gr de hidóxido de sodio)	Operador de Preparación	x						8	0,48	Verificar pesos
	5	Calentar la solución (por cada 1lt de agua 10 gr de hidóxido de sodio)	Operador de Preparación	x						10	0,60	
	6	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						12	0,72	
	7	Preparar la solución de ácido cítrico	Operador de Preparación	x						8	0,48	
	8	Sumergir la fruta en la solución	Operador de Preparación	x						45	2,70	Verificar pesos
	9	Separar la fruta de la solución	Operador de Preparación	x						6	0,36	
	10	Enviar a deshidratación	Operador de Preparación					x			2	0,12
TOTAL				9	0	0	1	0	0	112	6,72	
Horas										1,87		
Productividad =				84,66%								

