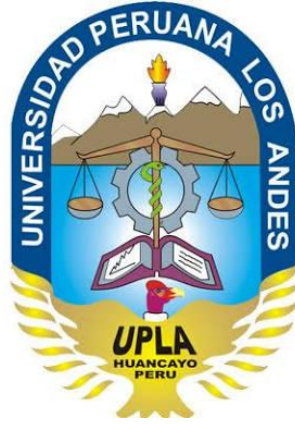


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

**PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN
LA EMPRESA CRISAC LIMA.**

ÁREA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN EMPRESARIAL
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTADO POR:

Bach. RAMOS BONIFACIO, LENIN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

HUANCAYO, PERÚ

2017

ASESORES:

M Sc. TIBER JOEL CANO CAMAYO

Ing. PEDRO E. ELIAS PORRAS

DEDICATORIA

A Dios, por ayudarme a llegar a las metas.

A mi Padres, por sus ejemplos de lucha.

A mi Familiares, por su apoyo eterno.

A mis Maestros, por forjar mi capacidad.

HOJA DE CONFORMIDAD DE JURADOS

DR. CASIO AURELIO TORRES LÓPEZ

PRESIDENTE

JURADO

JURADO

MG. MIGUEL ANGEL, CARLOS CANALES
SECRETARIO DOCENTE

INDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| INTRODUCCIÓN..... | xii |
| CAPÍTULO 1 | |
| PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO..... | 14 |
| 1.1. Descripción de la empresa..... | 14 |
| 1.2. Planteamiento del Problema..... | 15 |
| 1.3. Formulación del Problema..... | 16 |
| Problema Principal..... | 16 |
| Problemas específicos..... | 16 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación..... | 17 |
| Objetivo general..... | 17 |
| Objetivo Especifico..... | 17 |
| 1.5. Justificación..... | 17 |
| Justificación Teórica..... | 17 |
| Justificación Práctica..... | 18 |
| Justificación Social..... | 17 |
| Límites de la Investigación..... | 18 |
| CAPÍTULO 2 | |
| MARCO TEÓRICO..... | 19 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 19 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 24 |
| Principios de la gestión de la calidad..... | 24 |
| Marco Normatividad..... | 27 |
| 2.3. Bases Conceptuales..... | 28 |

CAPÍTULO 3

| | |
|--|----|
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 32 |
| 3.1. Tipo de investigación | 32 |
| 3.2. Nivel de investigación | 32 |
| 3.3. Diseño de Investigación | 33 |
| 3.4. Población | 33 |
| 3.5. Muestra | 33 |
| 3.6. Técnicas de recopilación de datos | 33 |
| 3.7. Formulación de la hipótesis..... | 34 |
| Hipótesis General | 34 |
| Hipótesis Específico | 34 |
| 3.8. Identificación y clasificación de variables | 34 |
| 3.9. Materiales y recursos | 37 |
| 3.10. Procedimiento de la investigación | 38 |

CAPÍTULO 4

| | |
|---------------------------------|----|
| Presentacion de resultados..... | 32 |
|---------------------------------|----|

CAPÍTULO 5

| | |
|-------------------------------|----|
| Discusión de resultados | 32 |
| Conclusiones..... | 34 |
| Recomendacion | 37 |
| Referencia Bibliografia | 38 |
| Anexos | 38 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1: Resultados lista de verificación | 41 |
| Tabla N° 2 propuestas de mejoras para la gestión de calidad | 44 |
| Tabla N° 3 Procedimientos y registros..... | 53 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 1 Resultado de la lista de verificación | 42 |
| Figura N° 2 Diagrama de flujo de los procedimientos y registros | 52 |

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

| | | |
|-----|---|---|
| ISO | : | Organización Internacional de Normalización |
| SGC | : | Sistema de gestión de la calidad |
| CDI | : | centro de desarrollo industrial |

RESUMEN

La presente investigación debe responder al siguiente problema general ¿Cuál será el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017?, siendo el objetivo general: Proponer el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017. La hipótesis general que se debe contrastarse es: El plan de gestión de la calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017, será contextualizado a la norma internacional.

El tipo de investigación es aplicada, con un nivel de investigación descriptivo – explicativo y con un diseño no experimental de tendencia transversal. La población está conformada por 25 trabajadores en el área de producción de la empresa Crisac, para este tipo de estudio no se utilizará la técnica de muestreo; por lo tanto, se empleará el censo.

La conclusión fundamental, es que el plan de gestión de calidad se basó en la norma ISO 9001:2015, que es un estándar reconocidos internacionalmente, que tiene como finalidad mejorar el área de producción de la empresa Crisac, asegurando la calidad de sus productos para diferenciarse y obtener una ventaja competitiva y comparativa en referencia a sus competidores.

Palabras clave: Gestión de la calidad, norma ISO 9001:2015, ventaja competitiva.

ABSTRACT

The present investigation must respond to the following general problem What will be the quality management plan for the improvement in the production area of the Crisac company according to ISO 9001: 2015, Lima 2017? the general objective being: Propose the plan of quality management for the improvement in the production area of the company Crisac according to ISO 9001: 2015, Lima 2017. The general hypothesis that must be contrasted is: The quality management plan for improvement in the area of production of the company Crisac according to ISO 9001: 2015, Lima 2017, will be contextualized to the international standard.

The type of research is applied, with a level of descriptive - explanatory research and with a non - experimental design of transversal tendency. The population is made up of 25 workers in the production area of the company Crisac, for this type of study the sampling technique will not be used; therefore, the census will be used.

The fundamental conclusion is that the quality management plan was based on the ISO 9001: 2015 standard, which is an internationally recognized standard, which aims to improve the production area of the Crisac company, ensuring the quality of its products for differentiate and obtain a competitive and comparative advantage in reference to its competitors.

Keywords: Quality management, ISO 9001: 2015 standard, competitive advantage.

INTRODUCCIÓN

La situación de hoy con una alta competitividad en el mercado, ha demostrado que las empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad, con esa finalidad el presente trabajo de investigación desarrolla el plan de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 el cual asegura la garantía de cada uno de sus productos ofrecidos y que le permita a la organización mejorar el área de producción diferenciándose y obteniendo una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que este es muchas veces exigido por países extranjeros que siguen los estándares internacionales.

En el capítulo uno se desarrolla el planteamiento del problema donde se realiza la descripción de la realidad o de la situación actual en el Perú y también se da a conocer de empresas certificadas con la norma ISO 9001:2015. Se presenta los problemas generales, problemas específicos, Objetivo general, Objetivos Específicos, justificación y límites de espacio y tiempo.

En el capítulo dos se muestra los antecedentes de estudio en relación con la norma ISO 9001:2015 implantadas en otras empresas de distintos rubros y también se exhiben las principales bases teóricas que dan sustento al trabajo en donde se presentan a los pilares importantes del sistema de gestión de calidad, igualmente se muestra el marco normativo, bases teóricas el cual su función será de definir el significado de los términos (lenguaje técnico) que van a emplearse en el presente trabajo.

En el capítulo tres se desarrolla la metodología de la investigación donde se define según el problema el tipo, nivel y diseño de la investigación. Se reconoce los elementos o unidades de análisis que vienen a ser la población y muestra. Igualmente se muestra la técnica de recolección de datos, las hipótesis a demostrar, identificación de las variables, reconocimiento de los materiales y recursos. Se desarrolla el procesamiento de la investigación en sus tres fases.

En el capítulo cuatro se muestra los resultados empezando por las específicas en donde se inicia con un diagnóstico situación de la empresa para conocer el

porcentaje de cumplimiento a la norma ISO 9001:2015, posteriormente se propone las mejoras requeridas y se procede a desarrollar todos los procedimientos y registros que debe seguir la empresa y para finalizar el resultado general que es la ejecución del plan de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015.

En el capítulo cinco se inicia con la discusión de resultados se empieza con los específicos y se finaliza con el resultado general en donde se aceptan o rechazan las hipótesis y se llegan a contrastar con otros trabajos de investigación.

Para finalizar se presentan las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la empresa

La empresa fue constituida en el año 1998 inicialmente produciendo ropa sport es luego de asistir a especializaciones y fábricas de ropa industrial latinoamericanas que en el año 2000 logra incursionar en la confección de ropa industrial debido al crecimiento industrial en el Perú, la empresa tiene como objetivo satisfacer las necesidades de empresas industriales e institucionales brindando ropa industrial (overoles, casacas, pantalones y camisas).

Actualmente, cuenta con una importante cartera de clientes de las principales organizaciones de todos los sectores industriales de nuestro país, como minera Cerro Verde, Petroperú, entre otros. Además, se está apuntando al mercado externo y competir exitosamente con los otros fabricantes de ropa industrial. La empresa se encuentra ubicada en la Av. Central 530 los olivos, Lima



1.2. Planteamiento del Problema

La Ingeniería Industrial se ocupa del diseño, la mejora y la instalación de sistemas integrados de hombres, materiales y equipos. Junto con los principios y métodos de análisis y diseño en ingeniería para especificar, predecir y evaluar los resultados que se obtendrán de esos sistemas. Dentro de esto también se encarga de proponer un plan de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Varias empresas de confección de ropa industrial en el Perú elaboran sus productos sin aplicar un sistema de gestión de calidad, lo que influye desfavorablemente en la calidad y consecuentemente entrando en una falta de competitividad y presencia en los mercados extranjeros.

Según la lista publicada por el centro de desarrollo industrial (CDI), son pocas las empresas de confecciones de ropa en el Perú que cuentan con la certificación ISO 9001. En cuanto a las empresas extranjeras dedicadas a la confección de ropa industrial, que cuentan con la certificación ISO 9001, podemos mencionar a la empresa argentina rasa Inc. También se cuenta con la empresa americana lion apparel inc. (Centro de desarrollo industrial, 2017).

La norma ISO 9001:2015, brinda las herramientas y conceptos necesarios para desarrollar un sistema, apuntando siempre a la mejora continua y orientada a procesos, por lo que estas empresas requieren de estos mecanismos para asegurar la calidad de sus productos, por tal motivo proponemos el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017.

1.3. Formulación del Problema

En el Perú son pocas las empresas de confección de ropa industrial que cuentan con la certificación ISO 9001, lo que influye desfavorablemente en la calidad y consecuentemente entrando en una falta de competitividad y presencia en los mercados externos. Por lo tanto, proponemos el plan de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Crisac Lima en el área de producción

Problema Principal

¿Cuál será el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál será la situacional actual de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015?
- b) ¿Cuáles son las propuestas requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015?
- c) ¿Cuál será el procedimiento que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015?

1.4. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017

Objetivo Especifico

- a) Realizar diagnostico situacional de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015.
- b) Proponer las mejoras requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac basada en la norma ISO 9001:2015.
- c) Determinar los procedimientos que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción en la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015

1.5. Justificación

Justificación Social

El presente trabajo de investigación permitirá solucionar la falta de competitividad y presencia en los mercados externos de la empresa en estudio, en el cual mediante el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 aplicaremos las pautas para su aplicación y poder así mejorar, desarrollar y fortalecer la gestión organizativa a través de la implementación de herramientas de calidad, y con ello garantizar el proceso de fabricación para calidad al producto para los clientes.

Justificación Metodológica

Teniendo en cuenta la propuesta de un plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac debe decirse que la motivación principal radica en mejorar y asegurar la garantía de cada uno de sus productos ofrecidos y que le permita a la empresa diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, En ese sentido a raíz de

dicha necesidad, este plan se justifica desde los procesos que deben ser mejorados en términos de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.

Justificación Práctica

Los resultados de la presente investigación permiten encontrar soluciones frente a la falta de competitividad y presencia en los mercados externos de la empresa Crisac durante los últimos años de implementar el plan de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 la empresa Crisac lograría estándares de calidad competitivos, con gran fortalecimiento organizacional y poder así consolidarse en el mercado nacional e incursionar satisfactoriamente en el mercado internacional.

Delimitación de la Investigación

Delimitación espacial, La investigación se llevó a cabo en la empresa Crisac en el área de producción que se encuentra en la Av. Central 530 los olivos departamento de Lima.

Delimitación temporal, La investigación da comienzo desde el mes de marzo hasta finales del mes Julio del 2017, encontrando el problema de la investigación y planteando las mejoras en el plan de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Delimitación social, se contó con el apoyo de todos los trabajadores del área de producción y gerencia de la empresa Crisac para el desarrollo y posterior procesamiento de la información.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

La nueva ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad forma parte de la iniciativa “Nuevas normas ISO” que la Escuela europea de excelencia ha puesto en marcha para el apoyo a la mejora en la gestión de las organizaciones y en pro de la excelencia. Con esto se pretende que las organizaciones apuesten por la mejora continua y el logro de los resultados óptimos a corto, medio y largo plazo en las organizaciones.

Existen diversos estudios relacionados al tema de investigación las cuales son:

Internacional:

Proyecto de grado, Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K LTDA 2016. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 por Karen López y Ángelo Roa (2016)

En los últimos años, los sistemas de gestión de calidad han cobrado mayor importancia para las organizaciones, desde que estas se dieron cuenta que, para prestar un servicio de calidad, no era necesario incrementar los costos, sino asegurando el cumplimiento de ciertas especificaciones y requisitos. La calidad se ha convertido en un factor determinante para la competitividad de las

empresas, más aún, teniendo en consideración un mercado tan competitivo como el actual, debido a diferentes tratados y tendencias.

Mediante el desarrollo de la NTC ISO 9001:2015, tecnología predictiva kontrolar T.P.K. Ltda., busca obtener un valor agregado y mayores ventajas competitivas a través de la prestación de servicios de calidad, permitiendo una comunicación más efectiva entre los clientes y la organización, con la estandarización y mejora de los procesos.

Este desarrollo inicia con el diagnóstico de la situación actual de la organización frente a los requisitos exigidos en la norma en mención, permitiendo que los directivos, conozcan las falencias y fortalezas y puedan intervenir en ellas para minimizarlas y potencializarlas respectivamente. Para el aseguramiento de la calidad en todas las actividades de la organización, se elabora la documentación de cada uno de los procesos y procedimientos. Posteriormente, se realiza un control estadístico de la calidad del servicio para medir y evaluar el servicio prestado, permitiendo conocer las expectativas y percepciones del cliente, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas acerca de cómo la organización presta el servicio. La organización deberá verificar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente mediante el desarrollo del Plan de auditoria. Finalmente, el desarrollo de la NTC ISO 9001:2015 en tecnología predictiva kontrolar T.P.K. Ltda., elabora un análisis financiero para determinar la viabilidad del proyecto.

El ISO 9001:2015 permite a la compañía un aumento en la confiabilidad por parte de los clientes hacia los servicios prestados y por consiguiente mejorar la percepción de la imagen corporativa, garantizando la supervivencia y el crecimiento económico de la organización. Por ende, para el aseguramiento de la calidad en todas las actividades de la organización, se elabora los documentos de cada uno de los procesos y procedimientos. Posteriormente, se realiza un control estadístico de la calidad del servicio para medir y evaluar el servicio prestado, permitiendo conocer las expectativas y percepciones del cliente, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas acerca de cómo la organización presta el servicio (Lopez & Roa, 2016)

Tesis, Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2015 para la empresa QB Modulares S.A. Por Natalia Suárez y Paula Vélez (2015)

QB MODULARES S.A es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de aglomerados melamínicos, se encuentra registrada en la cámara de comercio con el NIT: 900880315-4, su objeto social lo constituye, con su organización propia, la compra, venta y administración de bienes muebles e inmuebles tangibles e intangibles; la administración y manejo de establecimientos de comercio, la compra, venta, distribución, producción y comercialización de tableros, aglomerados de partículas o fibras de madera, contrachapados y de toda clase de objetos de madera, tales como muebles, puertas, ventanas, cocinas, entre otros, al igual que madera en bruto o aserrada, ya sea con diseños propios o suministrados con contratistas o terceros.

La organización tiene como objetivo incrementar su rentabilidad, reconocimiento y entrar a competir en el mercado internacional, por lo tanto, QB MODULARES S.A., desea implementar la norma ISO 9001:2015 buscando la certificación con el objetivo de mejorar los procedimientos de la organización y cumplir con todos los requerimientos del cliente y las partes interesadas.

El alcance del presente trabajo es hasta la primera auditoria interna con su respectivo plan de acción como soporte clave para que la empresa QB MODULARES S.A logre obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Se realizó un diagnóstico inicial a la organización con el fin de detectar el estado actual y los riesgos que esta presenta, para generar acciones que ayuden a la implementación del sistema de gestión de la calidad.

El gerente general asigna al responsable de la dirección; se establece la política de la calidad, los objetivos y sus respectivas metas

Se elaboró un cronograma con las actividades propuestas de implementación del sistema de gestión con actividades de sensibilización y formación del

personal para generar toma de conciencia en los trabajadores y aumentar sus competencias contribuyendo con el objetivo de la implementación. (Suárez, Natalia; Vélez, Paula, 2015)

Nacional

Tesis, Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated group del Perú S.A.C. Trujillo - Perú” por Gheresi Flores (2004)

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo modelar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.

Este aporte constituye una oportunidad para que la empresa implemente y aplique una política sostenida de mejora continua en cada uno de los servicios que brinda, asegurando la satisfacción de cada uno de sus clientes.

Para lograr este propósito, se ha utilizado como fuente primaria la unidad de análisis de cada uno de los procesos en los diferentes servicios administrativos que brinda la empresa y de un sistema de capacitación permanente a sus colaboradores. Como fuentes secundarias se utilizó algunos documentos del acervo documental como la Memoria Institucional, Manuales de gestión de la empresa, libros especializados y los resultados de investigaciones afines.

Se aplicó la técnica de la entrevista con el análisis de resultados, para cuyos efectos se utilizó la guía modular de diagnóstico con los requisitos que establece la Norma y que debe cumplir cualquier tipo de organización, así como el diseño pre experimental “de una sola casilla”.

Cumplidas estas etapas, la investigación ha permitido establecer el modelo de calidad, que servirá de soporte al sistema de gestión de calidad para la compañía; se ha elaborado el mapa de procesos mostrando la interacción que hay entre los requisitos que exige el cliente y los entregables de cada uno de

los servicios que ofrece la compañía; y finalmente, se ha estimado el costo total que implica el proceso de certificación de la compañía por la Norma ISO 9001: 2008, el mismo que asciende a un monto de S/. 31,500.00 nuevos soles.

Los resultados iniciales de la investigación han permitido conocer el nivel de implementación y ajuste del que vienen siendo objeto los procesos, respecto a la Norma ISO 9001: 2008, comprobándose que estos en promedio se aproximan al 25%. Asimismo, y aún sin la opinión de ningún ente certificador, el diagnóstico realizado ha permitido obtener algunos beneficios, como por ejemplo una mejor coordinación en todas las etapas de la realización de la prestación de los servicios (Flores, Ghersi, 2014)

Local

Tesis Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores, Lima por Roció M. Canchumanya. (2016)

Con el boom inmobiliario en los últimos años, las actividades económicas consecuentes también tuvieron un crecimiento significativo, como es el caso de las empresas dedicadas a brindar servicio de mantenimiento de ascensores.

Según información del INEI, la industria de la construcción en el Perú ha tenido un sostenido crecimiento desde el nuevo milenio. Hasta el 2002, la venta de viviendas en lima y callao apenas llegaba a las 3,000 viviendas al año y crecieron hasta 22,000 en el 2012, lo cual representa un crecimiento acumulado promedio de 19% en 10 años. Este desarrollo se debió al crecimiento poblacional y económico del país, que permitió una mayor cantidad de inversiones públicas y privadas.

Debido al aumento de viviendas en edificios, el uso de ascensores resultó indispensable y aumentó la necesidad del servicio de mantenimiento de ascensores. Las empresas que brindan este servicio son mayormente las empresas que instalan los ascensores, pero también existen los negocios

informales que brindan servicios de mantenimiento sin garantías de calidad, lo cual conlleva a un riesgo para la seguridad de los clientes.

Para poder diferenciarse de los negocios informales y posicionarse en el mercado nacional, las empresas deben cumplir con las necesidades y expectativas del cliente gestionando las actividades de la organización con eficiencia y eficacia.

Una herramienta utilizada mundialmente para este fin es la norma ISO 9001, la cual ha sido preparada por comités técnicos a nivel internacional y ha sido utilizada desde 1987 con resultados exitosos. (Canchumanya, 2016)

2.2. Bases Teóricas

Principios de la gestión de la calidad

Los principios de la gestión de la calidad constituyen una síntesis y orientación sobre lo que debería ser la base conceptual de los sistemas de gestión de la calidad. La norma ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, presenta así la declaración y base racional de cada principio:

- Enfoque al cliente: el enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.
- Liderazgo: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.
- Compromiso de las personas: las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor.
- Enfoque a procesos: se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

- Mejora: las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.
- Toma de decisiones: basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.
- Gestión de las relaciones: para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios. (Gomez, 2016)

Enfoque a procesos

Este es el principio esencial de UNE-EN ISO 9001:2015. Se pretende su aplicación de forma general a todo el sistema de gestión de la calidad, tanto para los procesos operativos como de soporte, de seguimiento y medición o estratégicos.

El ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), también conocido por sus siglas en inglés PDCA (plan-do-check-act), o como Ciclo Deming (por ser William E. Deming el principal promotor de la aplicación en la industria de esta metodología). Consiste en llevar a cabo las siguientes etapas para cada proceso:

- Planificar: definir cuál debe ser el resultado ofrecido por el proceso, y establecer las actividades, recursos y responsabilidades necesarios para lograrlo.
- Hacer: llevar a cabo las actividades planificadas en los términos previstos.
- Verificar: tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación sobre los objetivos planificados.

- Actuar: tomar acciones para corregir las posibles desviaciones encontradas, o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente.

El ciclo PHVA es utilizado como modelo de desempeño no solo en el plano individual de cada proceso, sino también desde la visión global del sistema de gestión de la calidad. (Gomez, 2016)

Enfoque basado en riesgos

ISO 9001:2015 incluye lo que llamamos pensamiento basado en el riesgo. Esto hace que, al tener en cuenta los riesgos de toda la organización, aumente o mejore la probabilidad de alcanzar los objetivos que tenemos fijados. Además, mediante este pensamiento basado en el riesgo, podemos ver cómo la producción se hace más consistente y los clientes, por su parte, podrán estar seguros de que van a recibir un producto o servicio ajustado a lo que están esperando. El ISO 9001:2015 hará que con este pensamiento basado en el riesgo las organizaciones puedan:

- Construir unos cimientos sólidos de conocimientos propios.
- Establecer una cultura proactiva centrada en la mejora.
- Garantizar la existencia de una coherencia de calidad en los bienes y servicios que ofrecen a sus clientes.
- Mejorar tanto la confianza como la satisfacción de los clientes.

Quizás algún lector se pregunte en qué consiste la gestión del riesgo. La gestión del riesgo es el proceso de poder pensar sistemáticamente sobre cada uno de los posibles riesgos, problemas o desastres antes de que éstos sucedan. Una vez que adquirimos este pensamiento, el siguiente paso es establecer los procedimientos adecuados para hacer frente a su impacto, minimizarlos o evitarlos. Un detalle esencial en la gestión de riesgos es ser realista. Por ejemplo, la posibilidad de que un coche colisione contra nuestra oficina es bastante pequeña. Sin embargo, el riesgo de que un equipo que contiene información imprescindible para la compañía sufra alguna avería puede ser más real. (Nueva ISO 9001:2015, 2015)

Marco Normatividad

Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, dispone que el Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del sistema nacional para la calidad. (Inacal, 2014)

Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio que brinda una organización pública o empresa privadas, cualquiera que sea su ramo, para su certificación o con fines contractuales y actuales.

ISO por sus siglas en inglés, International Standard Organization, es un organismo independiente, no gubernamental que reúne actualmente a 162 miembros de distintos países alrededor del mundo. Este organismo se inició tras la Segunda Guerra Mundial (febrero de 1947) en donde delegados de 25 países se reunieron en Inglaterra para coordinar y unificar estándares mundiales.

Dependiendo del país, puede denominarse la misma norma "ISO 9001" de diferente forma agregándose la denominación del organismo que la representan dentro del país: UNE-EN-ISO 9001:2015 (España), IRAM-ISO 9001:2015 (Argentina), NTC-ISO 9001:2015 (Colombia), etc., acompañada del año de la última actualización de la norma. (wikipedia, 2017)

2.3. Bases Conceptuales

Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (G General, 2017)

Calidad

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente, (Deming, 2013)

Norma ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional. (Isotools, 2015)

Implementación

Una implementación es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política. (Wikipedia, 2017)

Certificación

La certificación es la garantía que se entrega o extiende sobre algo y que tiene la misión de afirmar la autenticidad o la certeza de algo, para que no queden dudas respecto de su verdad o que se está ante algo auténtico. (Wikipedia, 2017)

Entidad de certificación

Las Entidades de Certificación, son aquellas organizaciones privadas, que tienen como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio o del sistema de gestión de una organización. En particular, son las responsables de la auditoría realizada a las organizaciones interesadas en obtener una certificación de su sistema de gestión de la calidad, según ISO 9001:2015, su sistema de gestión ambiental, según ISO 14001:2004, etc. Estas entidades deben ser independientes de la organización que auditan, y no haber realizado otros trabajos para ella, como, por ejemplo, consultoría para implementar el sistema que certifican. (Isotools, 2015)

Estándar

Una norma es un documento que proporciona requisitos, especificaciones, directrices o características que pueden ser utilizadas consistentemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para su propósito. (Isotools, 2015)

Auditoría

Una auditoría es el reflejo en su más puro estado de una empresa. La definición de auditoría de alguna manera se entiende como el proceso relacionado llevado a cabo en una empresa con el objetivo principal de recopilar información empresarial. (economiasimple, 2017)

Partes Interesadas

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

Cliente

Las personas que utilizan el producto que afecta de forma directa a la capacidad de satisfacer sus necesidades. Es necesario comprender las necesidades, expectativas y los requisitos de las personas. Se debe conocer cómo utilizarán el producto. Los clientes son unas de las partes interesadas más importantes. (Isotools, 2015)

Alta Dirección

Se considera Alta Dirección a los directivos con cargo más alto en una organización; el presidente, el Gerente General y los directores de las distintas áreas. Es un término utilizado en el medio empresario, aunque también puede llamarse Alta Dirección a la cúpula de un sindicato, o a los secretarios y directores de un organismo estatal. En las empresas, la alta dirección forma parte del comité de dirección ó comité ejecutivo que se reúne con una frecuencia determinada y marcan la línea estratégica a seguir por esa Compañía. (Los Recursos Humano, 2008)

Mejora continua

La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015,

la empresa tiene que considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.
(Nueva iso 9001:2015, 2016)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación por su finalidad es aplicada y por el manejo de datos es cualitativa porque es práctico y sus resultados serán utilizados para la solución y comprensión del problema de la empresa.

3.2. El nivel de la investigación

El nivel de la investigación se le define como descriptivo - explicativo, pues se busca obtener una explicación o responder a la problemática planteada, enfatizando sus causas y consecuencias; Según Sabino “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Sabino, 1992, pág. 51)

3.3. Diseño de Investigación

El nivel de investigación por la metodología es de no experimental y por su prolongación en el tiempo tendencia transversal, esto debido a que el estudio se basa en la observación y análisis del entorno interno y externo de la empresa. No se manipula variable alguna, desarrollándose los eventos en su estado natural., así como la descripción de las variables, durante el proceso de implementación del SGC ISO 9001.

3.4. Población

La población está constituida por 25 trabajadores del área de producción de la empresa Crisac Lima

3.5. Muestra

Como la población no excede más de 30 trabajadores entonces no se empleó la técnica del muestreo, en consecuencia, se utilizó la técnica del censo.

3.6. Técnicas de recopilación de datos

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la lista de verificación donde se contrastó con la realidad de la empresa en base a las exigencias de la norma, el cual se llevó a cabo en las áreas de producción, comercialización, logística y ventas esto nos tomó 15 días, posteriormente la lista de verificación fue revisada por un auditor líder especialista en la norma ISO 9001, el cual nos dio la conformidad de lo realizado.

El instrumento utilizado fue la lista de verificación en el cual se encuentran los 7 capítulos distribuidos en 52 ítems en base a las exigencias de la norma ISO 9001:2015, el cual cuenta con 2 respuestas cerradas cumple, no cumple y también adjuntando las observaciones.

3.7. Formulación de la hipótesis

Hipótesis General

El plan de gestión de la calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017, será contextualizado a la norma internacional.

Hipótesis Específico

- a) La situación actual de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015, evidenciara deficiencia.
- b) Las propuestas requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac, en base a la norma ISO 9001:2015, serán innovadoras al contexto.
- c) El procedimiento que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción en la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015, será factible.

3.8. Identificación y clasificación de variables

Variable independiente: Plan de Gestión de la calidad. El desarrollo del plan de gestión de calidad será innovador para la empresa ya que se seguirá las exigencias de la norma internacional ISO 9001:2015 y de igual forma se desarrollará el manual de gestión de calidad donde estarán los procedimientos y registros a realizar.

Variable dependiente: Mejoras de la producción. Las mejoras de producción pretenden mejorar los productos, servicios y procesos las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia, es importante que estas características estén estandarizadas y perduren siempre cuando se compra una y otra vez.

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | |
|--|--|--|--|
| VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES |
| Variable independiente: Plan de Gestión de la calidad | El desarrollo del plan de gestión de calidad será innovador para la empresa ya que se seguirá las exigencias de la norma internacional ISO 9001:2015 y de igual forma se desarrollará el manual de gestión de calidad donde estarán los procedimientos y registros a realizar. | Situación Actual Elementos del plan de gestión de la calidad Gestión de procesos | Encuestas Registros Procedimiento Manuales Control de documentos Control de registros |
| Variable dependiente: Mejoras de la producción | Las mejoras de producción pretenden mejorar los productos, servicios y procesos las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia, es importante que estas características estén estandarizadas y perduren siempre cuando se compra una y otra vez | Proceso operacional requisitos mejora continua | Normalización de procesos Actividades de mejora Evaluación del proveedor Evaluación de maquinarias y procesos |

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | |
|---|--|---|--|
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN |
| <p>Problema Principal</p> <p>¿Cuál será el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Proponer el plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>El plan de gestión de la calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017, será contextualizado a la norma internacional.</p> | <p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo – explicativo</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál será la situacional actual de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015?</p> <p>b) ¿Cuáles son las propuestas requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015?</p> <p>c) ¿Cuál será el procedimiento que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015?</p> | <p>a) Realizar diagnostico situacional de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015.</p> <p>b) Proponer las mejoras requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac basada en la norma ISO 9001:2015.</p> <p>c) Determinar los procedimientos que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción en la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015</p> | <p>Hipótesis Específico</p> <p>a) La situación actual de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015, evidenciara deficiencia.</p> <p>b) Las propuestas requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac, en base a la norma ISO 9001:2015, serán innovadoras al contexto.</p> <p>c) El procedimiento que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción en la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015, será factible.</p> | <p>Diseño de investigación: no experimental de tendencia transversal</p> <p>Población Empresa Crisac</p> <p>Muestra: Área de producción Empresa Crisac</p> <p>Técnica: Recolección de datos y observación</p> <p>Instrumento: Lista de verificación Ficha de observación</p> |

3.9. Materiales y recursos

Los materiales y recursos empleados en la siguiente investigación son los siguientes:

Materiales

- Lápices
- Borradores
- Block de notas
- Lapiceros
- Papel bond
- Plumones

Equipos

- Computadora
- Impresora
- Cámara fotográfica
- Proyector
- USB

Software para la elaboración del estudio

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Power Point

Recursos Humanos

- Tesista
- Especialista
- Asesores

3.10. Procedimiento de la investigación

Se divide en las tres fases siguientes

Fase de planeamiento y organización

- Búsqueda de información sobre la norma ISO 9001 versión 2015, se revisó la fuente Guía para la aplicación de ISO 9001:2015 autor José Antonio Gómez y como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015 autor Paloma López Lemos
- Visita informativa al Instituto Nacional de Calidad ubicado en la calle las camelias 817, san isidro Lima, para recabar información sobre la calidad, entidades certificadoras, y la norma ISO 9001 versión 2015
- Coordinación para una reunión con el gerente general y jefe de producción para programar la fecha y hora para llevar a cabo el recorrido por la empresa.
- Ubicación de la lista de verificación según la norma y posteriormente adaptación a la realidad de la empresa Crisac con ayuda de un auditor líder experto en la norma ISO 9001.
- Validación de la lista de verificación el cual se llevó a un experto auditor líder perteneciente a la empresa CONSULT ZAR de la ciudad de lima.

Fase de recopilación de datos

- Revisión de los documentos existentes y contrastación sobre el cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Crisac.
- Reconocimiento de las áreas de la empresa con la lista de verificación en donde se desarrolló la observación del procedimiento que se sigue en el área de producción desde la recepción de las telas y accesorios hasta el embolsado y embalado de las mismas de igual forma en el área comercial se observó desde la recepción del pedido del cliente hasta el ingreso al plan de producción. (Véase anexo N°1)
- Entrevista a los trabajadores del área de producción para conocer el nivel de conocimiento sobre la norma ISO 9001:2015.
- Entrevista con el proveedor de telas y suministros utilizando la lista de verificación en base a las exigencias de la norma ISO 9001:2015.
- Verificación de los máquinas y equipos de la empresa

Fase de Gabinete

- Verificación y conformidad de datos y requisitos obtenidos en la empresa mediante la lista de verificación.
- Contrastación de los datos obtenidos en la situación actual de la empresa con los requisitos y exigencias de la norma ISO 9001:2015

- Elaboración de propuestas de mejora que requiere la empresa según las exigencias de la norma ISO 9001:2015.
- Elaboración de procedimientos y registros en el manual de gestión de calidad y manual de procesos
- Elaboración del informe de tesis

CAPÍTULO 4

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Resultados específicos

a. **Diagnóstico de la situación actual de la empresa según la norma ISO 9001:2015**

En la tabla. N°1 se muestra un resumen del grado de incumplimiento de la empresa según la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 (anexo N°8) en donde los tres primeros capítulos son referenciales

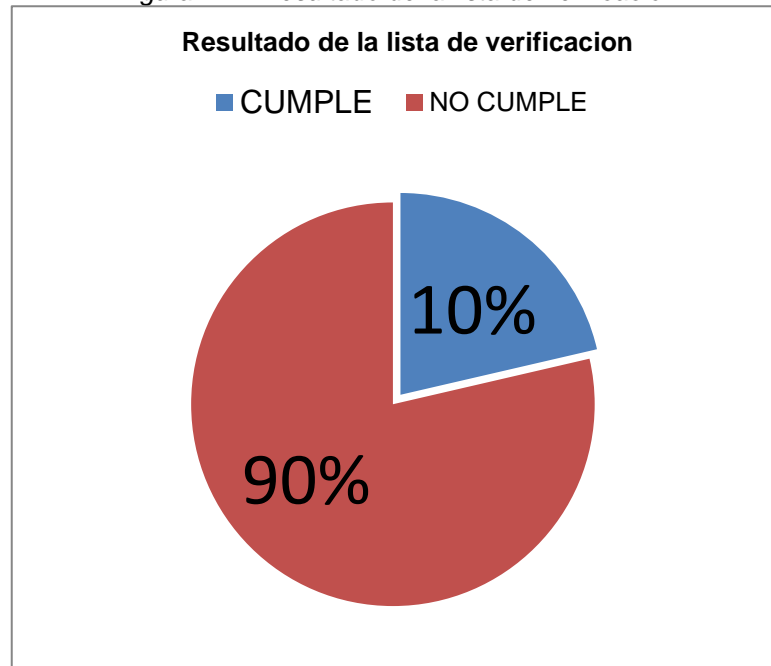
Tabla N° 1: Resultados lista de verificación

| N° | REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | % CUMPLIMIENTO |
|-------|--|----------------|
| 4 | Contexto de la organización | 0% |
| 5 | Liderazgo | 8% |
| 6 | Planificación | 8% |
| 7 | Apoyo - Soporte | 15% |
| 8 | Operación | 14% |
| 9 | Evaluación de Desempeño | 0% |
| 10 | Mejora | 17% |
| TOTAL | | 10% |

Fuente: Elaboración propia

En la Figura. N°1 Se muestra el resultado contrastado en porcentajes del cumplimiento de la lista de verificación de acuerdo con la exigencia de la norma ISO 9001:2015 en el cual observamos dos respuestas cerradas: cumple y no cumple con sus respectivos porcentajes.

Figura N° 1 Resultado de la lista de verificación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al contrastar los datos de la situación actual de la empresa con la lista de verificación sobre las exigencias de la norma ISO 9001:2015, nos arroja un resultado deficiente donde la empresa tiene un 90 % total de incumplimiento, se define que la empresa tiene las mayores debilidades en los capítulos de N° 4 contexto de la organización y N° 9 Evaluación de desempeño ya que según a los resultados (tabla N°1) el cumplimiento de estos numerales se encuentra en el (0%), debido principalmente a pesar de que en algunos procesos se realizan correctamente las actividades pero no existe evidencia que respalde que se están cumpliendo de la manera en que detalla la norma en cada uno de sus requerimientos.

b. Propuestas de Mejoras en la gestión de calidad en el área de producción, basada en la norma ISO 9001:2015

En la Tabla. N° 2 Se muestra las evidencias que tiene la empresa en su situación actual, se menciona los requisitos de la norma, proponemos la alternativa y medio de mejora, por último el porcentaje de cumplimiento después de haber implementado todas las exigencias de la norma ISO 9001:2015.

Tabla N° 2 Propuestas de mejoras para la gestión de calidad

| | | 4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | |
|--|-------------|---|---|---|
| La empresa no realiza el seguimiento ni tampoco considera revisar información de las cuestiones externas | 4.1. | ¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir? | Dirección de la empresa | Se recomienda revisar información de cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y realizar un análisis FODA para Conocer la dirección estratégica de la Organización (Tabla N° 4) |
| La empresa no ha realizado una evaluación de todas las partes interesadas. | 4.2. | ¿Se han analizado y definido cuáles son las "partes interesadas" de la organización? | Dirección de la empresa | Se recomienda evaluar cuáles son las partes interesadas pertinentes al SGC y establecer un método para realizar el seguimiento y la revisión sobre las partes interesadas y sus requisitos. (Tabla N° 5) |
| sólo considera como Partes interesadas a los clientes y proveedores. Desconoce las necesidades y expectativas de las partes interesadas | 4.2. | ¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | |
| La empresa considera que en primera instancia el alcance de su SGC aplique a todos los procesos que intervienen en la producción del producto, mas no conoce si se excluye de algún requisito de la norma. | 4.3. | ¿La organización ha establecido el alcance del sistema? | Dirección de la empresa | Se recomienda que la empresa se excluya del requisito 8.3 "Diseño y Desarrollo de los productos y servicios" y del 8.5.1. f) referido a la Validación y revalidación de los procesos. |
| La empresa no ha establecido los procesos necesarios y sus interacciones para la implementación del SGC. No cuenta con un mapa de procesos ni especificación de cada uno de | 4.4. | Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe procedimiento que especifique el proceso? | Responsable de procesos | Procedimientos por procesos, con información sobre cómo se gestiona los procesos de la organización: Plan de calidad, políticas, objetivos, mapa de procesos, procedimientos, métodos, organigramas, responsabilidades, riesgos y oportunidades, entre otros. |
| | 4.4. | ¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios? | Responsable de procesos | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ellos Cuenta con un organigrama pasado (obsoleto), no cuenta con relación, descripción y perfil de puestos | 4.4. | ¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos? | Responsable de procesos / Responsable de recursos humanos | |
| No tiene objetivos para los procesos | 4.4. | ¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos? | Responsable de procesos | |
| | | 5. LIDERAZGO | | |
| La alta dirección demuestra su compromiso con la calidad, promoviendo la mejora utilizando herramientas de calidad. no conoce los requisitos del cliente ni mantiene un enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. Conoce la normativa legal y reglamentaria pero no lo tiene documentado | 5.1.1 . 5.1.2 . 5.1.2 . 5.1.2 . | ¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas? ¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios? ¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentada que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización? ¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización? | Dirección de la empresa Responsable de procesos Responsable de procesos Responsable de procesos | La alta dirección debe confirmar su compromiso, estableciendo la política de la calidad, objetivos de calidad y asegurando la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de calidad |
| La empresa no cuenta con una política de Calidad. | 5.2.1 . 5.2.2 . | ¿El equipo directivo ha define, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | La alta dirección debe establecer la política de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional, posteriormente debe establecer mecanismos para comunicar y mantener disponible la política a todas las partes interesadas. Así mismo debe establecer un método para evaluar el entendimiento de la política. |
| No cuenta con actas, pero si realizan reuniones para ver el proceso | 5.3. | ¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC? | Dirección de la empresa / Responsable de | Acta de reunión y proceso de revisión del sistema. |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|---|
| No cuenta con organigramas | | | procesos | |
| | 5.3. | ¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal? | Dirección de la empresa / Responsable de recursos humanos / Responsable de procesos | Organigramas por procesos, descripciones y perfiles de los puestos de trabajo y otros. |
| | | 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | |
| La empresa no tiene claro los riesgos y oportunidades a los que está expuesto y no ha considerado su gestión. | 6.1.1 | ¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización? | Responsable de procesos | Como parte de la comprensión de su contexto la organización conocerá los riesgos y oportunidades a los que está expuesto, por lo tanto, posteriormente podrá planificar las acciones para abordarlos y el método de evaluar su eficacia |
| | 6.1.2 | ¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización? | Responsable de procesos | |
| No cuenta con objetivos de calidad | 6.2.1 | ¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | Documento o registro de seguimiento de objetivos. Acta de dirección con establecimiento de objetivos. |
| No cuenta con plan de mejora enfocado al cumplimiento | 6.2.2 | ¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos? | Responsable de procesos | Plan de mejora |
| | | 7. SOPORTE | | |
| Cuenta con asesoría externa de un Ing. Cuenta con técnicos de confección textil | 7.1.2 | ¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables? | Responsable de procesos / Responsable de recursos humanos | Comparativas funciones necesarias/perfiles existentes |
| La empresa cuenta con máquinas rectas, recubridoras, remalladoras todos en buen estado | 7.1.3 | ¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios? | Responsable de procesos | Registro de instalaciones, maquinaria y equipos necesarios/existentes |

| | | | | |
|--|---------|---|---|---|
| El ambiente se encuentra bien distribuidos en el área de producción, el almacén tiene estantes que son solo de 2 niveles | 7.1.4 . | ¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios? | Responsable de procesos | Análisis de no conformidades. Evaluación de riesgos laborales. Análisis de quejas y sugerencias. Instrucción de uso de equipos para controlar el medio ambiente. |
| ----- | 7.1.5 . | ¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad? | Responsable de procesos | Registro de mantenimiento de equipos de medición |
| ----- | 7.1.5 . | En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado? | Responsable de procesos | Documento base de calibración y verificación de calidad utilizados. |
| El personal es capacitado siempre por los distribuidores de telas y accesorios 3M pero no llevan un control de ello | 7.1.6 . | ¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización? | Dirección de la empresa | Plan de formación. Análisis de necesidades de formación. |
| La empresa no ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan actividades que afectan al desempeño y eficacia del SGC | 7.2. | ¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas? | Responsable de recursos humanos / Responsable de procesos | Determinar la competencia requerida en los perfiles, realizar evaluaciones y de ser necesario tomar acciones para alcanzarlas. |
| No se realizan tomas de conciencia de acuerdo con lo requerido por la norma ISO 9001:2015. | 7.3. | ¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora? | Responsable de procesos | Establecer el mecanismo a realizar para asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política de la calidad, objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del SGC y la implicación del incumplimiento de los requisitos del SGC. |
| Se cuenta con los correos electrónicos por áreas y también con un cuadro informativo. | 7.4. | ¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad? | Responsable de procesos | Plan de comunicación, interna y externa, por ejemplo. Correo electrónico, cuadro informativo |

| | | 8. OPERACIÓN | | |
|---|---|---|---|--|
| La empresa mantiene una gestión por áreas, en la cual cada área planifica los recursos necesarios y el tipo de control que aplica. La empresa no controla los cambios y no cuenta con procesos contratados externamente. | 8.1. | ¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC? | Responsable de procesos / Dirección de la empresa | Planificar e implementar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio. Establecer los criterios para la aceptación del servicio. Controlar los cambios. |
| Se cuenta con un base de datos de los clientes en donde encontramos la información, pedidos y contratos pasados | 8.2.1 . | ¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios? | Dirección de la empresa | Proceso definido y registro de consultas, contratos, pedidos, percepción y otras informaciones del cliente |
| No realiza encuestas pero si llamadas una vez entregado el producto al cliente | 8.2.3 . | ¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas? | Dirección de la empresa | Sistema de revisión de eficacia de productos y servicios actualizada (pedidos, contratos, planos o documentos con requisitos explícitos de cliente y cambios). Encuestas a clientes. Devoluciones. Quejas y reclamaciones. |
| Cuenta con requisitos legales, pero no las tiene como documentadas Cuenta con licencia de actividad Actas de inspección | 8.2.3 . | ¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios? | Dirección de la empresa | Listado de productos y servicios con requisitos legales. Normativa aplicable actualizada. Actas de inspección o certificación. Licencia de actividad. |
| | 8.3 | ----- | ----- | ----- |
| La empresa cuenta con proveedores de insumos y sólo se realiza selección de proveedores según el precio. No hay mucha interacción con los proveedores | 8.4.1 . 8.4.2 . 8.4.3 . | ¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores? ¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales? ¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables? | | Determinar los controles a aplicar a los productos suministrados externamente. Determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos. |
| No cuenta con un plan de sistema de control de producción Identifica los bienes del cliente con | 8.5.1 . | ¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios? | | Planes de calidad, actividades a realizar de control y resultados a alcanzar. |

| | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|---|
| <p>códigos internos</p> <p>Realiza actividades posteriores a la entrega como la atención de llamadas de emergencia por problemas con el equipo.</p> | 8.5.2 | ¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos? | | Evidencias del control de la identificación de las salidas de proceso (trazabilidad) cuando sea requisito. |
| | 8.5.3 | ¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores? | | Identificar los bienes del cliente |
| | 8.5.4 | ¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos? | Responsable de calidad | Puede hacerse un control de conformidad en manipulación, almacenamiento, identificación, envasado, transmisión y transporte. |
| | 8.5.5 | ¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios? | Responsable de calidad | Pueden incluirse en la hoja de especificación de producto o servicio, los requisitos posteriores a la entrega. |
| Los productos antes de salir se realiza un control de calidad solo por el encargado de producción no lleva un control de la misma | 8.6. | ¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? | Responsable de calidad | Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. |
| La organización sólo controla la salida final no conforme, pero no cumple todo lo indicado en el requisito. | 8.7. | ¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes? | Responsable de calidad | Evidencias de las medidas adoptadas al identificar procesos, productos y servicios. |
| | 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | |
| <p>No existe un método para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.</p> <p>No se evalúa el desempeño de los proveedores.</p> <p>Se cuenta con registros de análisis de conformidad de los servicios.</p> | 9.1.1 | ¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | <p>Determinar el método de evaluar el SGC, la satisfacción del cliente, los proveedores, los riesgos y oportunidades y todos los datos e información apropiada.</p> |
| | 9.1.2 | ¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios? | Líder de las relaciones con el cliente | |

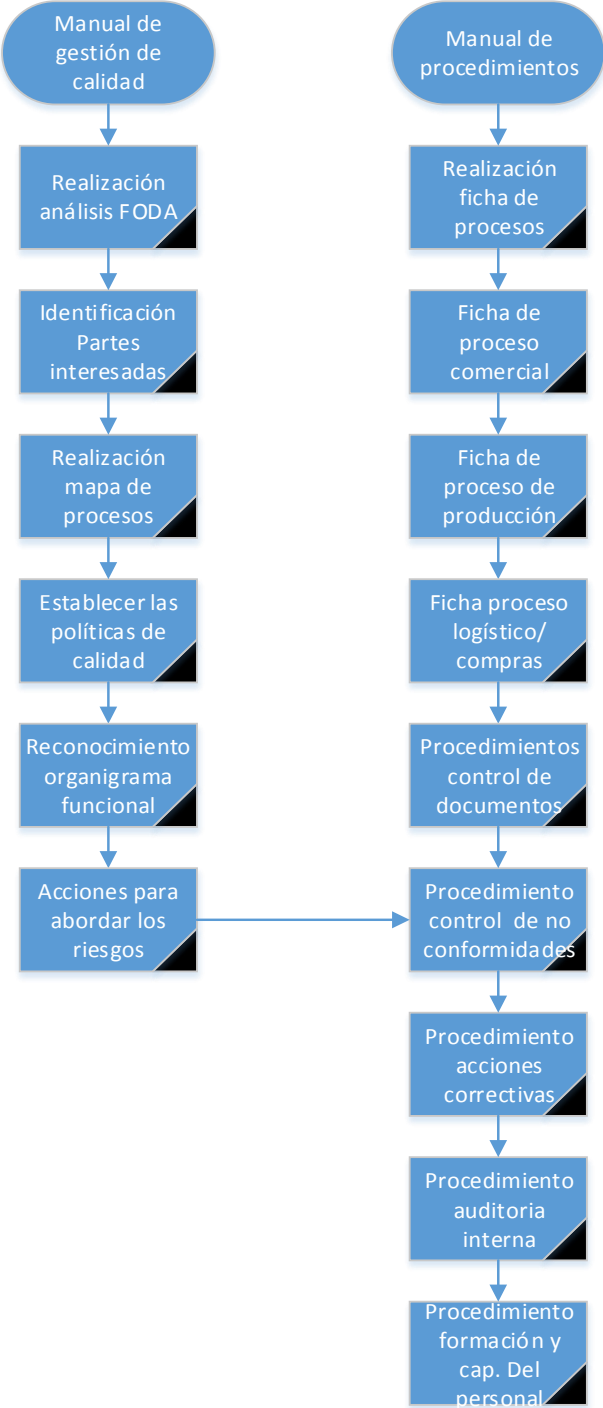
| | | | | |
|---|--------------|---|--|--|
| No se han llevado a cabo auditorías internas. | 9.2.1 | ¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados | Responsable de Calidad / Dirección de la empresa | Deben informar si el SGC cumple con requisitos ISO 9001 y los requisitos propios de la organización. |
| | 9.2.2 | ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías? | Responsable de Calidad / Dirección de la empresa | Programa e informe de resultados de auditorías. |
| | | 10. MEJORA | | |
| Se tendrá conocimiento después de la implementación | 10.1. | ¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC? | Dirección de la empresa | La mejora afecta a procesos, productos y servicios y evoluciona positivamente en el tiempo |
| Se tendrá conocimiento después de la implementación | 10.2. | ¿La organización controla y corrige las No Conformidades? | Responsable de procesos | Registro de No Conformidades con análisis de causas y acciones posteriores tomadas. |
| | 10.2. | ¿La organización analiza las No Conformidades y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)? | Responsable de procesos | Registro de resultados de acciones correctivas. |
| Se tendrá conocimiento después de la implementación | 10.3. | ¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC? | Responsable de procesos | Puede utilizar los resultados de la revisión, análisis de rendimiento y oportunidades de mejora |
| Se tendrá conocimiento después de la implementación | 10.3. | ¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño? | Responsable de procesos | Puede contar con un proceso de mejora en el SGC y/o formación en metodologías de mejora |

Interpretación: En la tabla N° 2: se muestra en primer lugar las evidencias de la situación actual de la empresa después de haber aplicado la lista de verificación donde observamos que en su mayoría las está incumpliendo posteriormente se menciona la norma dispuesta y luego se propone la alternativa de mejora para cumplir con las exigencias de la norma ISO 9001:2015.

c. Procedimientos y registros para alcanzar la certificación

En la figura N° 2 Se muestra el diagrama de flujo de los procedimiento y registros a realizar para alcanzar la certificación de la norma ISO 9001:2015.

Figura N° 2 Diagrama de flujo de los procedimientos y registros



Elaboración: propia

Interpretación en el diagrama de flujo se muestra la secuencia para realizar los procedimientos a ejecutar en la empresa y registros referentes a la información documentada, es decir toda aquella información de la cual la empresa debe disponer para cumplir con los requisitos de la norma.

En la tabla N°3 se muestra el procedimiento o registro realizado y también la ubicación de la misma dentro del manual de gestión de calidad.

Tabla N° 3 Procedimientos y registros

| Manual SGC | |
|--|-----------------------------------|
| Procedimiento/ registro | Ubicación |
| Análisis foda | Anexo N° 1 – tabla N°4 -pg. 63 |
| Partes interesadas y sus requisitos | Anexo N° 1 – tabla N°5 -pg. 64 |
| Alcance del sistema | Manual de gestión pg. 65 |
| Mapa de procesos | Anexo N° 1 – Figura N° 3 - pg. 66 |
| Política de calidad | Manual de gestión - pg. 67 |
| Objetivo de calidad | Manual de gestión |
| Organigrama funcional de la empresa | Anexo N° 1 - Figura N° 4 - pg. 68 |
| Acciones para abordar los riesgos | Manual de gestión - pg. 68 |
| Manual de procedimientos | |
| Ficha de proceso logística interna/ externa | Anexo 2 - pg. 81 |
| Diagrama de flujos del proceso logística | Anexo 2 - pg. 82 |
| Muestreo de recepción | Anexo 2 - pg. 84 |
| Formato ficha de stock | Anexo 2 - pg. 85 |
| Ficha de proceso comercial SGC | Anexo 2 - pg. 86 |
| Diagrama de flujo del proceso comercial | Anexo 2 - pg. 87 |
| Formato hoja de pedido | Anexo 2 - pg. 90 |
| Ficha de proceso producción | Anexo 2 - pg. 91 |
| Diagrama de flujo del proceso de producción | Anexo 2 - pg. 92 |
| Formato Orden de trabajo | Anexo 2 - pg. 94 |
| Ficha de proceso logística/compras | Anexo 2 - pg. 95 |
| Diagrama de flujo del proceso de compras | Anexo 2 - pg. 96 |
| Cuestionario de evaluación de proveedores | Anexo 2 - pg. 98 |
| Procedimiento control de documentos falta | Anexo 3 - pg. 101 |
| Procedimiento Contr. de las no conformidades | Anexo 4 - pg. 105 |
| Formato informe de incidencia | Anexo 4 - pg. 108 |
| Procedimiento acciones correctivas | Anexo 5 - pg. 110 |
| Procedimiento auditorías internas | Anexo 6 - pg. 113 |
| Formato Programa de auditorías | Anexo 6 - pg. 116 |
| Formato Plan de auditorías | Anexo 6 - pg. 117 |
| Formato Informe de auditoría interna | Anexo 6 - pg. 118 |
| Procedimiento formación y cap. del personal | Anexo 7 - pg. 120 |
| Formato ficha del puesto de trabajo | Anexo 7 - pg. 122 |
| Formato datos personales del postulante | Anexo 7 - pg. 123 |
| Formato plan de formación del personal | Anexo 7 - pg. 124 |

Interpretación: en la tabla N°3 se nombra los procedimientos y registros que tiene que seguir la empresa para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y también se muestra la ubicación de los formatos o procedimientos dentro del manual de gestión de calidad el cual será óptima para la empresa.

Resultado Principal

➤ **Plan de gestión de calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017**

Realizado el diagnóstico y determinado la situación actual según los indicadores de la norma ISO 9001:2015 se propone el plan de gestión de calidad (Manual de calidad) para el área de producción de la empresa CRISAC dedicado al rubro de fabricación de ropa industrial tiene como objetivo ser una guía clara y practica y ser al a vez un sistema útil, sencillo, flexible y acorde al contexto de la empresa, en esta encontramos:

Estructura del manual de gestión de calidad

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. El contexto de la organización
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
5. Liderazgo
 - 5.1. Liderazgo y compromiso
 - 5.2. Política
 - 5.3. Roles y responsabilidades de la organización
6. Planificación
 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3 Planificación de los cambios
7. Apoyo
 - 7.1. Recursos
 - 7.2. Competencia
 - 7.3. Toma de conciencia

- 7.4. Comunicación
- 7.5. Información documentada
- 8. Operación
 - 8.1. Planificación y control operacional
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - 8.5. Producción y provisión del servicio
 - 8.6. Liberación de los productos y servicios
 - 8.7. Control de las salidas no conformes
- 9. Evaluación del desempeño
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2. Auditoría interna
 - 9.3. Revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.1. Generalidades
 - 10.2. No conformidad y acción correctiva
 - 10.3. Mejora continua

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio de la gestión de calidad ISO 9001:2015 resulta muy importante, debido a las exigencias que impone la norma, las organizaciones suelen ver que los actores de alta dirección se involucren más en el sistema de gestión de calidad y el aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y posteriormente la mejora de los procesos todo eso gracias a la mejora en la capacitación y calificación de los empleados.

La norma exige disponer la información documentada y el control de procesos con eso es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar repetición del trabajo.

Discusiones específicas

- a. En la tabla N° 1 nos muestra que la empresa en su diagnóstico situacional tiene un 90 % de incumplimiento y que solo cumple un 10 % según la lista de verificación (anexo N° 8) de la norma ISO 9001:2015, con esto se acepta la hipótesis que la situación actual de la empresa Crisac en el área de producción sin el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015, evidenciara deficiencia, por Karen López y Ángel Roa en el Proyecto de grado, desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva kontrolar T.P.K LTDA 2016. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, nos dice que el desarrollo de la norma inicia con el diagnóstico de la situación

actual de la organización frente a los requisitos exigidos en la norma en mención, permitiendo que los directivos, conozcan las falencias y fortalezas y puedan intervenir en ellas para minimizarlas y potencializarlas respectivamente. Se acepta la hipótesis, el resultado de la situación actual fue deficiencia encontrando 90 % de incumplimiento y paso de igual forma en el otro trabajo de investigación al momento de iniciar el análisis de la situación inicial.

- b. En la tabla N° 2 Procedemos a proponer las mejoras que serán efectivas para optimizar el cumpliendo a la norma ISO 9001:2015, con esto aceptamos la hipótesis las propuestas requeridas para la gestión de calidad, en el área de producción de la empresa Crisac, en base a la norma ISO 9001:2015, serán innovadoras, Roció Canchumanya Calisto en la Tesis Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores, nos dice la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 contribuye para poder diferenciarse de los negocios informales y posicionarse en el mercado nacional, las empresas deben cumplir con las necesidades y expectativas del cliente gestionando las actividades de la organización con eficiencia y eficacia. Se acepta la hipótesis y se procede a la propuesta de las mejoras exigidas por la norma ISO 9001:2015 ya que serán innovadoras, ya igualando con el otro informe de investigación de igual forma nos indica que su implementación ayudo a innovar la producción el cual permitió diferenciarse y posesionarse en el mercado nacional

- c. En la tabla N° 3 encontramos el manual de gestión de calidad y el manual de procedimientos el cual se desarrollaron en base a la exigencia del ISO 9001:2015 que permiten a la empresa Crisac a alcanzar la certificación, con esto aceptamos la hipótesis El procedimiento que permita alcanzar la certificación de gestión de calidad en el área de producción en la empresa Crisac, basada en la norma ISO 9001:2015, será factible al contexto, por Karen López y Ángel Roa en el Proyecto de grado, desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva kontrolar T.P.K LTDA 2016. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, nos dice que el

desarrollo de la ISO 9001:2015, permite a la compañía un aumento en la confiabilidad por parte de los clientes hacia los servicios prestados y por consiguiente mejorar la percepción de la imagen corporativa, garantizando la supervivencia y el crecimiento económico de la organización. Por ende, para el aseguramiento de la calidad en todas las actividades de la organización, se elabora los documentos de cada uno de los procesos y procedimientos. Se acepta la hipótesis ya que con la elaboración de los procedimientos y registro será factible alcanzar la certificación de igual forma en el otro trabajado de investigación del marco teórico nos indica una gran mejora en la percepción de la imagen de la empresa y confiabilidad de las partes interesadas

Discusiones generales

El objetivo de este plan de gestión de la calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 es ser una guía clara y practica y ser a la vez un sistema útil, sencillo, flexible y acorde a la empresa en estudio. En el presente plan se han incluido formatos y diagramas que pretenden dar la visión práctica a la empresa, con esto aceptamos la hipótesis El plan de gestión de la calidad para la mejora en el área de producción de la empresa Crisac según la norma ISO 9001:2015, Lima 2017, será contextualizado a la norma internacional, Roció Canchumanya Calisto en la Tesis Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en un empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores, nos afirma que es una herramienta utilizada mundialmente para este fin, es la norma ISO 9001, la cual ha sido preparada por comités técnicos a nivel internacional y ha sido utilizada desde 1987 con resultados exitosos. Por esa razón el plan que presentamos es la guía del cumplimiento de las exigencias de la norma ISO 9001:2015 a seguir ya que será innovador para la empresa y de igual forma el trabajo de investigación del marco teórico nos indica que es una herramienta utilizada mundialmente con resultados exitosos

CONCLUSIONES

1. El plan de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015, que es un estándar reconocido internacionalmente, tiene como finalidad mejorar la producción y aseguramiento de la calidad del producto de la empresa y por ende obtener una ventaja competitiva en referencia a sus competidores.
2. El diagnostico situacional realizado con la lista de verificación (anexo N° 8) en base a las exigencias de la norma ISO 9001:2015, nos muestra un resultado negativo en el área de producción de la empresa Crisac donde se incumple en un 90 % de las exigencias de la norma.
3. El plan de gestión de la calidad de la empresa podrá comenzar a obtener una cultura de mejoramiento de la calidad, con las propuestas planteadas y contextualizadas en el plan gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
4. El procedimiento para la certificación de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 se encuentra en el del plan de gestión de calidad donde adicionalmente se deja el manual de gestión de calidad y el manual de procesos que son herramientas entregadas donde podrán tener el control necesario para las desviaciones que puedan ir saliendo en el camino, le dará el plus necesario al plan de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Crisac para que se pueda realizar una futura implementación.

RECOMENDACIÓN

1. Para el diseño del plan de gestión de calidad es necesario que se realice un diagnóstico situacional de la empresa con la lista de verificación en base a las exigencias de la norma ISO 9001:2015 en donde podemos observar el grado de cumplimiento del mismo.
2. Nombrar un comité de calidad con los trabajadores que aparte de desarrollar sus labores, colaboren en la implementación del sistema de gestión de la calidad, analizando las causas de no conformidades e impulsando el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos del sistema de gestión de la calidad.
3. Inculcar y capacitar al personal mediante charlas y exposiciones con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de que todo el personal de la empresa esté involucrado en la implementación de la norma que será favorable para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Centro de desarrollo industrial. (18 de 06 de 2017). *Centro de desarrollo industrial*. Recuperado el 2016, de <http://www.cdi.org.pe/default.html>
2. Lopez, K., & Roa, A. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K LTDA 2016, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015*. Bogota: Universidad Libre.
3. Suárez, N., & Vélez, P. (2015). *Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2015 para la empresa QB Modulares S.A*. Gachancipa Colombia: uniersidad o facul.
4. Flores, G. (2004). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma iso 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated group del Perú S.A.C. - Perú*. Trujillo : Pontificia Universidad Catolica del Perú
5. Canchumanya, R. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores, Lima por Roció M. Canchumanya*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
6. Cardenas, C. Y., & Higuera, D. E. (2016). *diseño de un sistema integrado basado en las normas iso 9001:2015 e iso27001:2013 para la empresa casa del ingeniero*. Bogota: Universidad libre
7. Deming, W. E. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
8. economiasimple. (22 de Marzo de 2017). *Economiasimple*. Obtenido de www.economiasimple.net/glosario/auditoria
9. Evans, J. R. (2005). *Administración y control de la calidad, pp 316-317*. México: International Thomson Editores S.A.
10. G General. (12 de Marzo de 2017). *Definición de Gestión*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/gestion/>
11. Gomez, J. A. (2016). *Guia para la aplicacion de ISO 9001:2015*. Bogota: Aenor.

12. Hernández, R. (2003; Pag. 151). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGrawHill.
13. Hernandez, r., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metologia de la investigación Quinta Edicion*. Mexico: Jesús Mares Chacón.
14. Inacal. (11 de julio de 2014). *Inacal*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe>
15. Isotools. (19 de Marzo de 2015). *Isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
16. ISOtools. (2017). *ISOtools*. Obtenido de ISOtools: <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000>
17. Juran, J. (1951). En J. Juran, *Manual de control de calidad*.
18. Los Recursos Humano. (05 de Marzo de 2008). *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/definicion-de-alta-direccion/>
19. mailxmail. (2015). *www.mailxmail.com*. Obtenido de www.mailxmail.com.
20. Riveros, P. E. (2007). *Sistema de Gestión de Calidad del Servicio*. p 21. Bogota: Ecoe Ediciones.
21. sanchéz, H. (2012; p.150). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCgrawHill.
22. Summers, D. (2006). *Administración de calidad p 202*. México: Pearson Educación.
23. Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.

Anexo 1

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: ROY C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

1. Objeto y campo de aplicación

El presente manual de gestión de la calidad tiene por objeto definir los requisitos a cumplir por parte de la empresa CRISAC con el fin de:

- Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2. Referencias Normativas

La normativa de referencia usada para desarrollar este manual de gestión de la calidad ha sido:

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

3. Términos y definiciones

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. El contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

CRISAC. Determina los factores internos y externos para eso hacen uso el análisis FODA (véase tabla N° 4) ya que es conocida por la organización el cual es pertinente para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad

Tabla N° 4 Análisis FODA

| | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|-------------------|---|---|
| FACTORES INTERNOS | <ol style="list-style-type: none">1. Compromiso de alta dirección para asegurar disponibilidad de recursos2. Personal con formación técnica y profesional.3. Cartera de clientes a nivel nacional.4. Experiencia en el mercado nacional.5. Trabajo en equipo.6. Precios competitivos | <ol style="list-style-type: none">1. Los procesos no se encuentran estandarizados.2. No están definidos los objetivos.3. No se cuenta con información documentada para el manejo de la producción.4. Deficiencia en los seguimientos de quejas y reclamos del cliente.5. Falta programa de capacitación al personal6. Falta determinar la forma de valorar la satisfacción del cliente.7. No se registran las acciones correctivas de las no conformidades. |
| FACTORES EXTERNOS | AMENAZAS | OPORTUNIDADES |
| | <ol style="list-style-type: none">1. Pérdida de clientes potenciales debido a no estar certificada en calidad.2. Competencia certificada en calidad.3. Perdida de participación en el mercado.4. Avances tecnológicos.5. Inseguridad ciudadana | <ol style="list-style-type: none">1. Crecimiento empresarial en el Perú2. Incursionar en nuevos mercado nacionales e internacionales.3. Necesidad del producto4. Mercado insatisfecho, mal atendido |

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CRISAC. Con el fin de proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (véase tabla N° 5)

Tabla N° 5 Partes interesadas y sus requisitos

| PARTE INTERESADA | DENOMINACIÓN | EXPECTATIVA | REQUERIMIENTO PRINCIPAL |
|----------------------------------|--|--|--|
| CLIENTES | Empresas de cualquier sector productivo que su personal requiera ropa industrial | Producto adecuadamente embalado e identificado de acuerdo con las necesidades del cliente. Uso de materias primas adecuadas al tipo del producto. Precio competitivo. Confiable. Eficaz. | Buena relación Cliente fidelizado |
| COLABORADORES | Administrador Logística Almacén Ventas Producción Contabilidad | Pago puntual de sueldos. Aumento gradual de sueldos (en base a experiencia). Capacitación permanente Seguro de accidentes Incentivos Facilidades para continuar estudios | Buena prestación laboral Motivación al trabajo |
| INSTITUCIONES FINANCIERAS | Porque nos permiten el financiamiento de proyectos de renovación o mejora | Estados financieros buenos. Garantías. Cumplimiento de obligaciones tributarias. | Buena prestación de servicio financiero Acceso a créditos |
| PROVEEDORES | Por la garantía del producto, materias primas | Plazo promedio de crédito menor o igual a 30 días. Flexibilidad de horarios de entrega. Entrega de orden de compra con anticipación Pagos oportunos | Buena relación Pedidos mínimos |
| COMPETIDORES | representan una amenaza y oportunidad para el mantenimiento, sostenimiento y crecimiento del negocio y las estrategias | Prestar mal servicio Fuga de información-conocimiento Trato inadecuado al cliente | Pérdida de mercado |

Fuente: propia

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

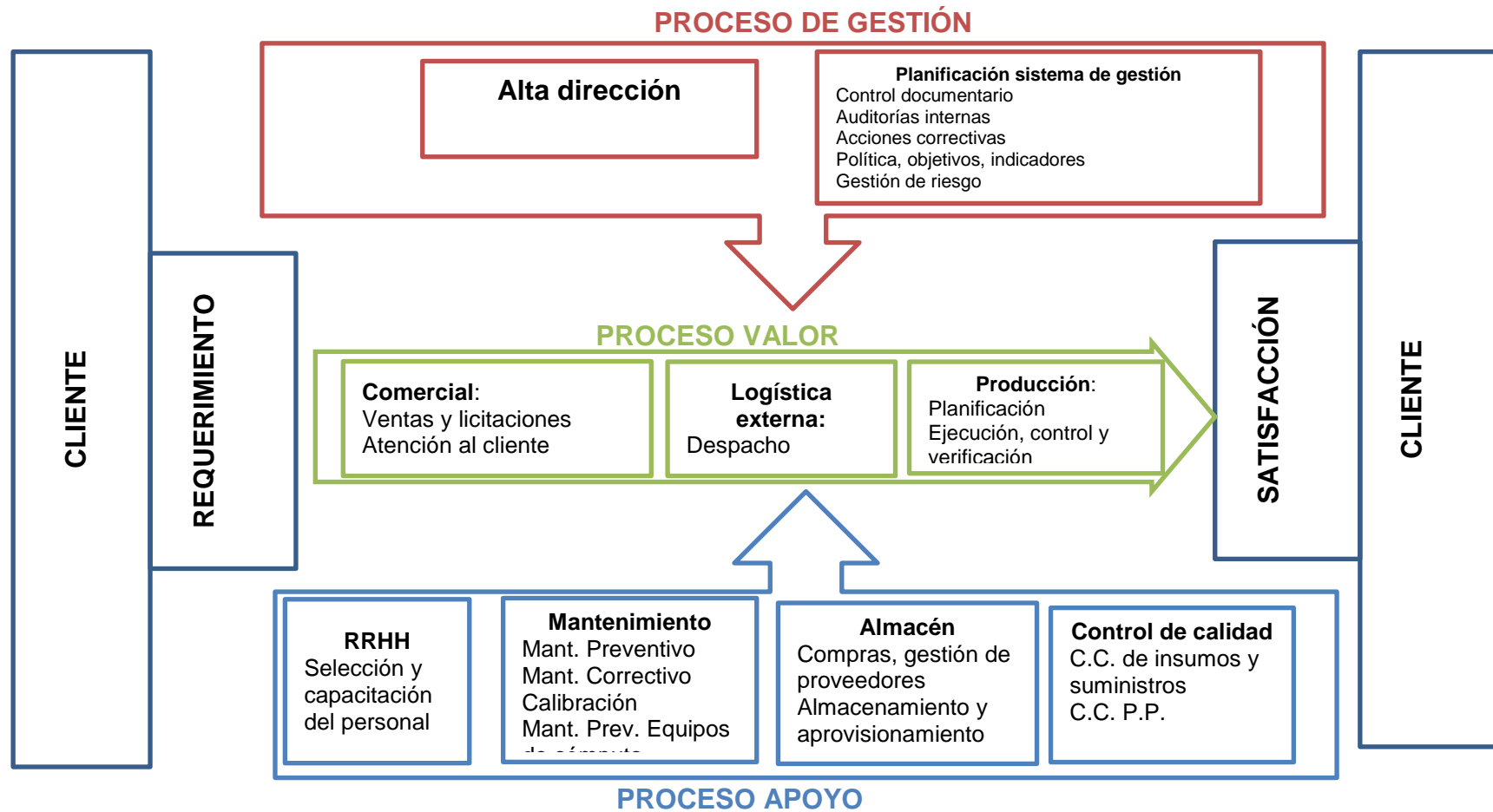
Definir el alcance del sistema nos permitirá determinar qué procesos o actividades de la organización se incluirán en el sistema de gestión de la calidad a certificar y, por consiguiente, qué requisitos de la norma ISO 9001 serán de aplicación y cuáles no.

En el caso de la empresa CRISAC, ésta no realiza actividades de diseño ni de desarrollo por lo que los requisitos del apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma pueden ser excluidos. Por consiguiente, el sistema de gestión de la calidad de la empresa CRISAC será solamente de aplicación a la **fabricación de ropa industrial**.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

CRISAC. En la búsqueda de la mejora continua para lograr la mayor satisfacción del cliente, hace hincapié en el enfoque a procesos. Se identificaron y clasificarán los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad. (véase Figura N° 2)

Figura N° 3 Mapa de procesos



Fuente propia

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

Generalidades

CRISAC. Tiene como propósito asegurar que la alta dirección demuestre liderazgo y compromiso de mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de calidad mediante:

- La comunicación a todo el personal de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente
- Proporcionando los recursos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.
- Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- Revisión y seguimiento de los reclamos del cliente

Enfoque al cliente

La dirección de CRISAC. tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y ello queda reflejado en el apartado 4.2.

5.2. Política

Establecimiento de la política de la calidad

CRISAC. Tiene como objetivo que la calidad de los productos que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas y exigencias de cada cliente, asegurando así el éxito a corto y a largo plazo de la empresa. Por todo esto establece los siguientes principios:

- La calidad es un objetivo común de todas las áreas de la Empresa.
- La calidad final del producto entregado al cliente es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todos los procesos de fabricación y distribución, siguiendo siempre las directrices marcadas por la reglamentación vigente
- Tener como prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los clientes gracias a una gestión flexible y eficiente, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestro cliente.
- Se compromete a cumplir y satisfacer los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables en todo momento.

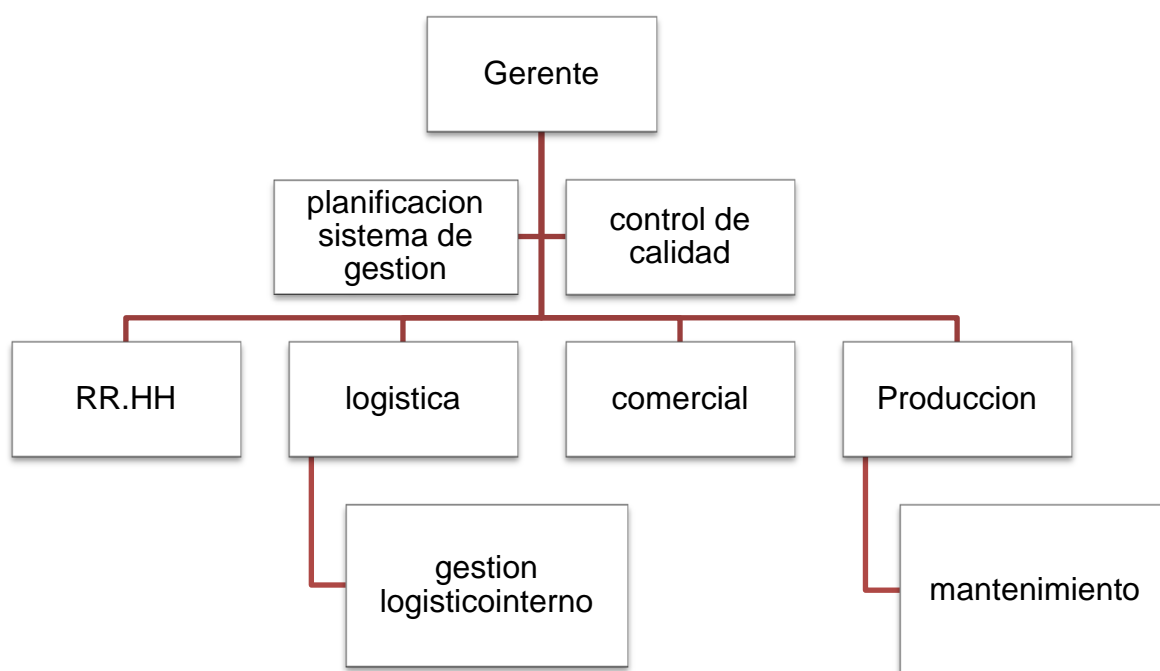
Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad se comunica mediante envió correo electrónico, exposición en el pizarrón de anuncios y entrega impreso anual.

5.3 Roles y responsabilidades de la organización

La dirección de CRISAC. Ha definido los roles, las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el sistema de gestión de la calidad.

Figura N° 4 Organigrama funcional de la empresa



Fuente: empresa CRISAC

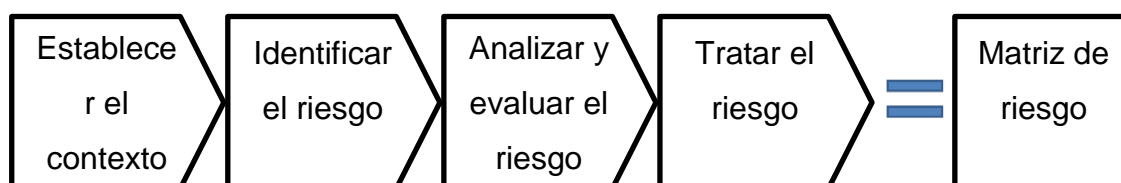
6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

CRISAC. Hará uso del ISO 31000 gestión del riesgo el cual es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las empresas.

Esta norma tiene por objetivo que organizaciones de todos los tipos y tamaños puedan gestionar los riesgos en la empresa de forma efectiva, por lo que recomienda que las organizaciones desarrollen, implanten y mejoren continuamente un marco de trabajo cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en cada una de sus actividades. (ISOtools, 2017)

Figura N° 5 Proceso de gestión de riesgo



Fuente: ISO 31000

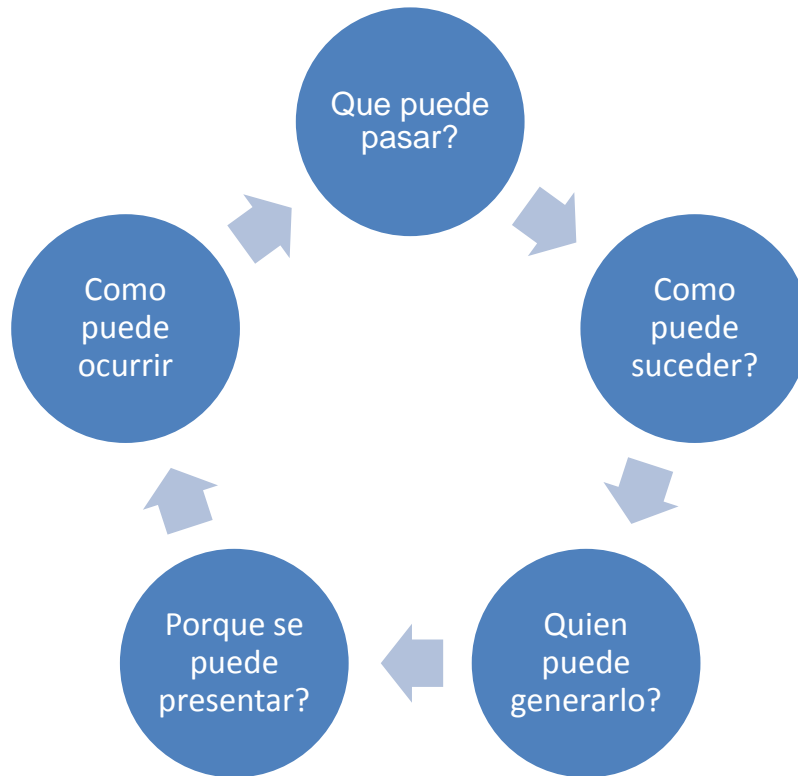
Al establecer el contexto se dividen externa e internas de la empresa como pueden ser

Contexto externo: Mercado textil peruano y Competidores

Contexto interno: Misión, Visión y Organigrama productos

La Identificación del riesgo lo que se busca en este pasó con eventos que pueden afectar negativamente a la empresa y las preguntas que se debe de hacer la empresa son las siguientes:

Figura N° 6 Preguntas para la identificación de riesgo



Fuente: Mejía Quijano, Rubi Consuelo. (2006). Administración de riesgos

Ya identificados de cada uno de los riesgos de la empresa es necesario especificar los siguientes elementos para eso se propone elaborar la siguiente tabla donde se analizará y evaluará el riesgo (véase tabla N° 6)

Una vez identificado los riesgos de la empresa se busca calificar cada uno de ellos otorgándoles un porcentaje para determinar su gravedad, así definiendo la frecuencia si es alta o baja, si el impacto para la empresa es leve o grave, proponemos una tabla para la calificación de frecuencia.

Tabla N° 6 Tabla de calificación de frecuencia

| Valor | Frecuencia | Descripción |
|-------|------------|-----------------------------|
| 1 | Baja | 1 evento en un año |
| 2 | Media | Entre 2 y 5 eventos al año |
| 3 | alta | Entre 6 y 10 eventos al año |

Fuente: propia

Tratar el riesgo

Ya realizada la etapa de evaluación de los riesgos inaceptables se propone controles de prevención para que el impacto del riesgo desaparezca o sea leve, a continuación, se muestra las medidas de tratamiento de riesgo.

Tabla N° 7 tratamiento del riesgo

| | |
|------------|--|
| evitar | Se toma acciones ante la probabilidad que ocurra un evento de alto peligro para la empresa |
| prevenir | Se toma medida para disminuir la probabilidad que ocurra un evento de riesgo |
| proteger | Se toma y diseña medidas al tomar cuando ocurra un evento de riesgo |
| transferir | Se traslada a otros las consecuencias en caso de que ocurra el evento |
| aceptar | La empresa asume las consecuencias en caso ocurrido un evento |
| retener | Se establece un plan para afrontar las consecuencias en el caso se presente un evento |

Fuente: iso 31000

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad son las principales vías de la empresa para alcanzar la mejora de su sistema de gestión de calidad, empezando de una situación dada, nos proponemos lograr un resultado mejor. Serán necesarias determinar acciones a realizar por las personas implicadas en el área para su posterior mejora.

6.3 Planificación de los cambios

La dirección de CRISAC., mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Las herramientas de planificación del sistema de calidad de CRISAC Son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema.

7. Apoyo

7.1 Recursos

Generalidades

La dirección de CRISAC. Se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Personas

CRISAC. Establece los métodos a seguir para que el personal que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad deba ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia.

Para ello la dirección:

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

Infraestructura

CRISAC. Proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Ambiente para la operación de los procesos

CRISAC. Identifica y gestiona los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Recursos de seguimiento y medición

CRISAC. Aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, CRISAC. Lleva a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

CRISAC. Determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

CRISAC. Mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

7.2. Competencia

La formación continua del personal se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual
- Cambios en la normativa o reglamentos
- Cambios de proceso
- Cuando la gerencia lo crea conveniente

Para esto el responsable del personal mantiene un registro de los cursos de formación y las pruebas de calificación del personal.

7.3. Toma de conciencia

CRISAC. Se asegura de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

7.4. Comunicación

CRISAC. Reafirma una comunicación a los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad.

Para ello, cada miembro de la organización dispone de correo electrónico para poder comunicarse entre ellos. Así mismo se usa como medios de comunicación interna aplicaciones de mensajería instantánea, el cuadro de anuncios y reuniones puntuales con los encargados

7.5. Información documentada

Generalidades

La información documentada del sistema de calidad de CRISAC. incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

Creación y actualización

Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias.

El gerente es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

Control de la información documentada

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

a) Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la empresa, a aquellos representantes y clientes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa, y a la entidad de certificación.

b) Copias no controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran.

El responsable de gestión de la calidad mantiene un registro de la distribución del manual, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia y la fecha de entrega.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Durante la planificación, CRISAC. Tiene en cuenta, cuando sea necesario, los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.

- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Para este capítulo la empresa CRISAC establece un procedimiento como identificar e implantar disposiciones para la comunicación con los clientes como son:

- La información de los productos
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos, incluyendo modificación

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

- Proceso de comercialización de los productos

El cliente solicita una oferta de los productos de nuestro catálogo

Si el cliente acepta la oferta y cursa el pedido por correo electrónico, este será revisado por el área de ventas. Una vez revisado y conforme, lo introduce en el registro de pedidos (sistema)

El área de producción revisa los pedidos, se introduce al sistema y se conserva el documento donde se muestra datos del cliente y su posterior introducción al sistema.

Si el cliente no acepta las condiciones de la oferta, el departamento comercial puede negociar las condiciones (precios, modelos, colores) e intentar llegar a un acuerdo.

- Proceso del producto especial (modificado)

El cliente solicita una oferta de producto modificado, indicando las especificaciones, pudiendo proporcionar modelos, colores y/o muestras.

El área de ventas revisa las especificaciones del cliente, recopila los requisitos del producto y evalúa la viabilidad.

El área de ventas revisa el aspecto económico de la oferta y lo comunica al cliente.

Si el cliente sigue mostrando interés por la oferta, el área de ventas emite la oferta definitiva y así llegando a un acuerdo con cliente.

- Modificación de pedido

Cuando el cliente quiere modificar las condiciones de un pedido, ya sea variando las cantidades solicitadas, el plazo de entrega u otros, contacta con el área de ventas.

Si el área de ventas acepta la modificación y no se dispone de stock para servir este pedido, se comunica por escrito o vía mail utilizando formato de hoja de pedido (anexo N° 9) al área de producción para que establezca la factibilidad técnica, de plazos y cantidades de entrega actuando según lo indicado en el "Proceso de comercialización de los productos"

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

CRISAC. Actualmente no realiza actividades de diseño el cual para el desarrollo de este capítulo solo es aplicable cuando este en nuestra mano la posibilidad de ofrecer un nuevo producto a nuestros clientes o modificar las características de las que ya ofrecemos.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

CRISAC. Para asegurar una gestión eficaz con los proveedores, se establecerá criterios para su evaluación, selección, seguimiento y reevaluación (véase Figura N° 6), en este capítulo la norma nos indica que los requisitos de provisión externa abarcan, no solo la compra de producto, sino también la subcontratación de servicios o procesos de tal manera la empresa CRISAC solo compra productos y maneja el pedido de proveedores.

Figura N° 7: Control de proveedor



Fuente; José Gómez Guía para la aplicación de ISO 9001:2015

8.5. Producción y provisión del servicio

Control de la producción y de la provisión del servicio

CRISAC. Controla las operaciones de producción a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.

Identificación y trazabilidad

CRISAC. Identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, según los procedimientos anteriormente mencionados.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, CRISAC. controla y registra la identificación única del producto.

En este capítulo se describe las actividades relacionadas con la fabricación y proceso cuyo resultado es el producto que se entregara al cliente.

El control que se realiza durante la fabricación es la siguiente:

Tabla N° 8 control de montaje

| CARACTERÍSTICAS POR CONTROLAR | FRECUENCIA |
|---|---|
| Comprobar que los materiales (telas) estén en perfecto estado (manchas, agujeros, golpes, etc.) | 100% cuando se va a fabricar Responsable: operario de producción |
| Ensamblaje de la prenda (ojales, botones, broches, sierres) | 100% cuando se va a fabricar Responsable: operario de producción |
| | |

Fuente: propia

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

CRISAC. Tiene el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto. Cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias.

Por lo que se refiere a los datos de los clientes, estos están archivados.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planeadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente.

8.7. Control de las salidas no conformes

Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad. Para esto se menciona los diferentes tipos de no conformidad que se pueden dar en la empresa CRISAC son:

- No conformidad del proveedor: si los productos o servicios suministrados por el proveedor no cumplen con los requisitos solicitados
- No conformidad del cliente: Cuando la no conformidad la detecta nuestro cliente.
- No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada internamente.

Detección de no conformidades

Si almacén detecta las no conformidades de los proveedores en recepción de las materias primas para la producción o Cuando el cliente detecta un producto no conforme y avisa a CRISAC, el responsable del área abrirá un informe de incidencia (véase anexo 2) describiendo la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se propone que la empresa CRISAC define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.2. Auditoría interna

El objetivo general de la auditoría interna es que la organización, conozca el grado de eficacia de su sistema de gestión; determinando donde existen problemas, para corregirlos y mejorarlos el desempeño de su actividad.

Se propone para la empresa CRISAC que anualmente el responsable de calidad establezca un programa de auditoría (véase anexo N° 5) en el cual se distribuya a lo largo del año las auditorías a realizarse.

El equipo auditor debe de estar fuera del área auditada. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas, el auditor interno debe cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimiento demostrado de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad de CRISAC
- Experiencia mínima, como observador, de una auditoría interna de una empresa del mismo sector

Realización de la auditoría

Las auditorías tienen las siguientes fases:

Preparación de la auditoría: propuesta de fechas y elaboración del plan de auditoría (Véase Anexo N° 6)

- Reunión previa: en la cual toman parte el equipo auditor con los responsables del proceso auditado, donde se expone el plan de auditoría
- Análisis de la documentación: se analiza la documentación aplicable al proceso auditado.
- Comprobación de la implantación: Se verifica "in situ" la implantación de la documentación aplicable, auditando las diferentes fases del proceso en cuestión.
- Reunión final: En esta reunión participan las mismas personas que en la reunión previa y se avanzan los resultados de la auditoría.

Los resultados del informe se entregarán al responsable de gestión de calidad de CRISAC, previa consulta con los responsables afectados y proponiendo las acciones correctivas que hace falta aplicar (anexo N° 2). Éstas son aprobadas por el auditor interno quien comprueba la correcta implantación.

9.3. Revisión por la dirección

Para este capítulo se propone que la dirección de CRISAC revise el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Las Entradas de la revisión por la dirección, La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

Las Salidas de la revisión por la dirección se realiza a partir de la revisión al extraerse los resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

10. Mejora

10.1 Generalidades

Para este capítulo se propone que la empresa CRISAC lleve a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Para llevar a cabo este capítulo se propone que la empresa CRISAC adopte acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

Metodología para establecer las acciones correctivas a tomar con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

Figura N° 8 Acciones correctivas

| | |
|---|--|
| descripción de la incidencia | <ul style="list-style-type: none">• El área que detecte la incidencia rellena la casilla descripción de la incidencia indicando los datos referentes a la incidencia o no conformidad detectada. |
| Acción reparadora | <ul style="list-style-type: none">• En la casilla acción reparadora se definen las acciones de contingencia tomadas que minimicen en la medida de lo posible el perjuicio ocasionado. |
| Análisis de las no conformidades | <ul style="list-style-type: none">• Para realizar el análisis de la no conformidad y el planteamiento de acciones correctivas se establece un informe de incidencias. |
| Análisis de las causa y planteamiento de acciones correctivas | <ul style="list-style-type: none">• En la casilla de acción correctiva se definen las acciones correctivas establecidas para evitar la repetición de la incidencia/ no conformidad, el responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación previsto. |
| Eficacia de las acciones correctivas | <ul style="list-style-type: none">• El departamento de gestión de la calidad comprueba la eficacia de la realización de las acciones correctivas establecidas, y registra dicha eficacia en el propio informe de incidencia. |

Fuente: Fuente; José Gómez - Guía para la aplicación de ISO 9001:2015

10.3 Mejora continua

Para este capítulo se propone que la empresa CRISAC facilite la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección, que ya en los anteriores capítulos han sido propuestos o mencionados

Anexo 2

| | | |
|------------------|------------------------------------|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | 2017 |
|------------------|------------------------------------|-------------|

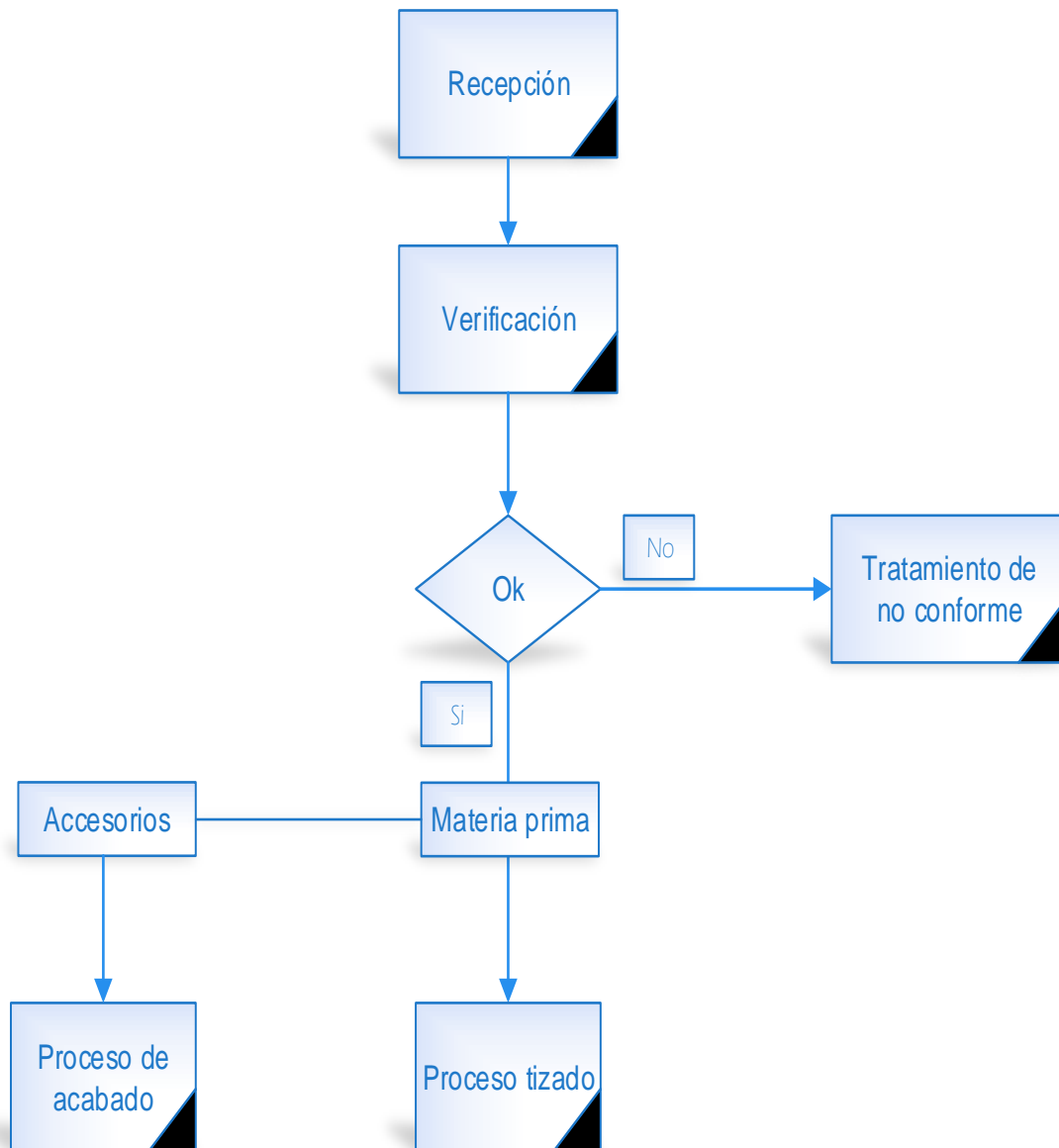
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL ALIAGA | APROBADO: |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

Tabla N° 9 Ficha proceso Logística interna/ externa

| PROCESO LOGÍSTICA INTERNA/ EXTERNA | | | |
|--|--|--------------------------------|--------------------------------------|
| PROCESO: LOGÍSTICA INTERNA/ EXTERNA | | | |
| PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE ALMACÉN | | | |
| TIPO DE PROCESO: OPERATIVO | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | Productos proveedores Materia prima Producto intermedio Accesorios Seguimiento stock | | |
| SALIDAS PROCESO | Materia prima Producto intermedio Accesorios Seguimiento stock | | |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA | | | |
| INDICADORES | FORMULA | FRECUENCIA TOMA DE DATOS | FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS |
| Numero de conformidades en el producto | Numero de no conformidades en la localización del producto | Diario | Resumen mensual |
| Porcentaje de incidencias en las entregas | $\frac{N^{\circ} \text{ de entregas con incidencias}}{N^{\circ} \text{ total de entregas entregas}} \times 10$ | Diario | Resumen mensual |

Figura N° 9 Diagrama de flujo del proceso de logística



1. Objeto

El objeto de este procedimiento es asegurar que la recepción, manipulación, almacenamiento y conservación de los productos se efectúen correctamente.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las materias primas, productos en proceso de fabricación, fabricados y artículos acabados.

3. Referencias

Manual de gestión de la calidad:

4. Ejecución

4.1. Recepción de pedidos

Los pedidos son descargados por el personal del almacén y colocados en la zona de recepción de material. Posteriormente se Inspecciona la tela recibida, verificando si cumple con las características solicitadas en la orden de producción y ficha técnica, en cuanto a tipo de tela, número de onzas, estilo, color, en coordinación con el responsable del subproceso de tizado.

Todo producto entrado en CRISAC. Será retenido en el almacén de verificación, no pudiendo utilizarse para la fabricación hasta haberse realizado el muestreo de recepción (véase Anexo N° 1).

4.2. Sistema de almacenamiento

Para que un producto sea almacenado debe haber superado con éxito los controles efectuados hasta ese momento, de tal forma que los productos almacenados son aptos para su uso o destino.

Existen varias zonas de almacenamiento según la naturaleza del producto a almacenar, a saber:

- Almacén de materia prima
- Almacén de piezas intermedias
- Almacén de accesorios

Todos los productos o grupos de productos deben estar debidamente identificados y una ficha de stocks (véase anexo 2)

Así mismo, existirá un espacio perfectamente delimitado e identificado destinado a los productos rechazados. Los productos depositados en esta zona no podrán ser utilizados bajo ningún concepto y serán devueltos a los suministradores.

ANEXOS

Anexo N° 1 Muestreo en recepción

Anexo N° 2 Formato de ficha de stocks

Anexo N° 1 Muestreo en recepción

Accesorios (botones, sierras, cintas reflectivas)

| CANTIDAD DE PIEZAS | MUESTREO | ACEPTACIÓN - RECHAZO |
|---------------------------|-----------------|-----------------------------|
| de 26 a 50 | 5 | 0 -- 1 |
| de 51 a 90 | 5 | 1 -- 2 |
| de 91 a 150 | 8 | 1 -- 2 |
| de 151 a 280 | 13 | 2 -- 3 |
| de 281 a 500 | 20 | 2 -- 3 |

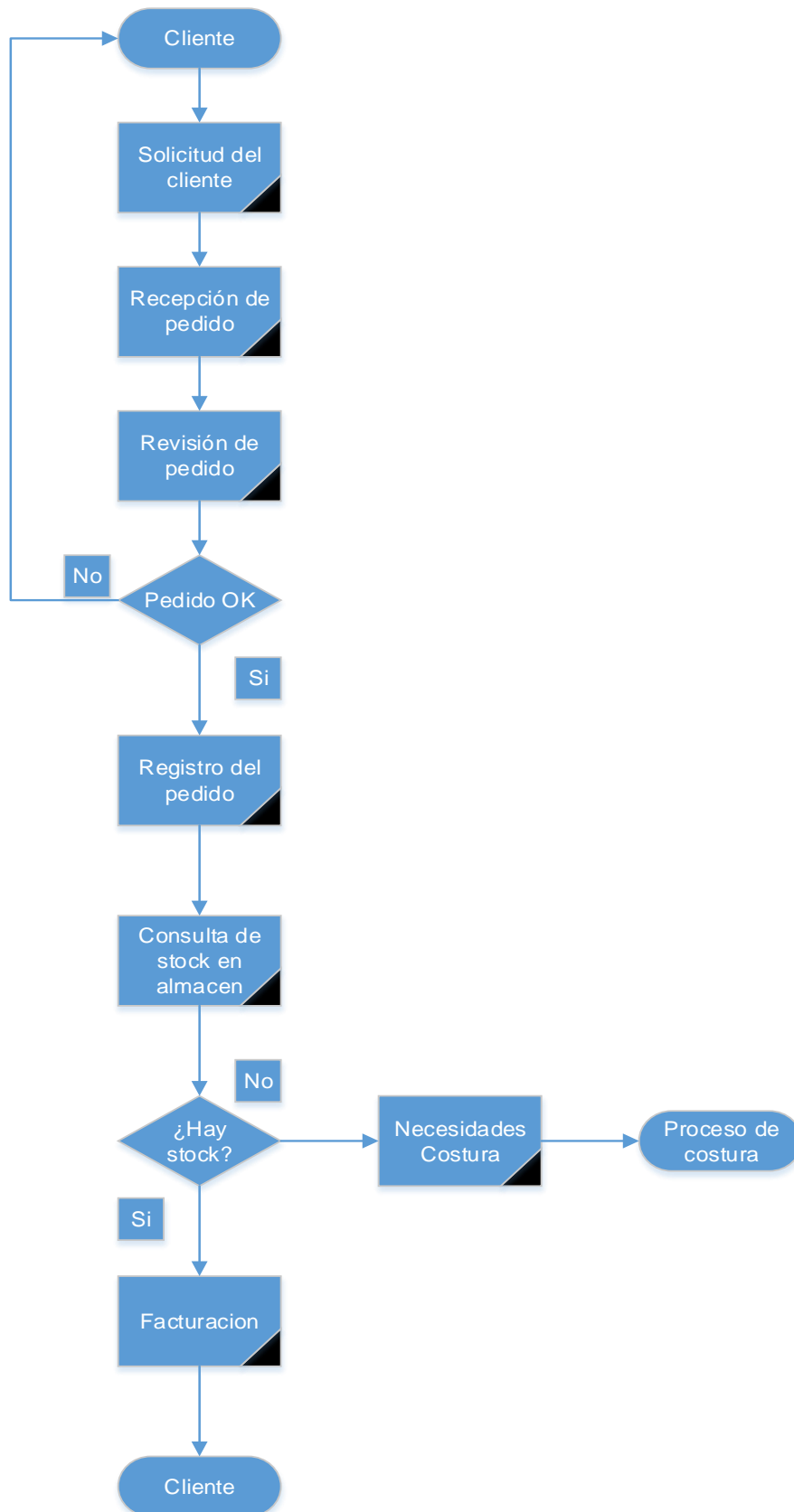
Anexo N° 2 Formato de ficha de stocks

| CÓDIGO | | LOCALIZACIÓN | |
|-------------|-------|-------------------|-------|
| DESCRIPCIÓN | | | |
| PERSONA | FECHA | CANTIDAD EXTRAÍDA | SALDO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Proceso comercial

| FICHA DE PROCESO COMERCIAL | | | |
|--|---|--------------------------------|--------------------------------------|
| PROCESO: COMERCIAL | | | |
| PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE VENTAS | | | |
| TIPO DE PROCESO: OPERATIVO | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | Planos/ siluetas, especificaciones Pedidos Encuesta satisfacción del cliente Resultados informes de devolución | | |
| SALIDAS PROCESO | Catálogos, ofertas, tarifas Muestras Necesidades de producción | | |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA | | | |
| INDICADORES | FORMULA | FRECUENCIA TOMA DE DATOS | FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS |
| % de producción de productos | $\frac{N^{\circ} \text{ de productos}}{N^{\circ} \text{ total de productos}} \times 100$ | mensual | Resumen Anual |
| % de ventas de productos | $\frac{N^{\circ} \text{ de venta de produc.}}{N^{\circ} \text{ total de eventas}} \times 100$ | mensual | Resumen Anual |
| % clientes con repetición | $\frac{N^{\circ} \text{ de clientes repetidores}}{N^{\circ} \text{ total de clientes}} \times 100$ | Anual | Resumen Anual |

Diagrama de flujo del proceso comercial



1. Objeto

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para garantizar que se cumplen las exigencias del cliente y el proceso comercial de la empresa se lleva bajo condiciones controladas.

2. Alcance

Se aplica a todas las ofertas y a los pedidos establecidos por CRISAC.

3. Referencias

Manual de gestión de la calidad:

4. Ejecución

4.1. Proceso de elaboración de ofertas

4.1.1 Proceso de comercialización de modelos de catálogo

El cliente solicita una oferta de los productos de catálogo.

Si el cliente acepta la oferta y cursa el pedido por escrito, este será revisado por el departamento comercial. Una vez revisado y conforme, lo introduce en el programa de gestión.

Como registro de la revisión de los pedidos, se introduce informáticamente y se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática.

Todo pedido confirmado por el cliente debe ser introducido por el departamento comercial en el sistema.

Si el cliente no acepta las condiciones de la oferta, el departamento comercial puede negociar las condiciones e intentar llegar a un acuerdo.

4.1.2. Oferta de producto “especial”

El cliente solicita una oferta de producto modificado, indicando las especificaciones, pudiendo proporcionar planos o muestras.

El departamento comercial revisa las especificaciones del cliente, recopila los requisitos del producto y evalúa la viabilidad.

El departamento comercial revisa el aspecto económico de la oferta y lo comunica al cliente. Si el cliente sigue mostrando interés por la oferta, el departamento comercial emite la oferta definitiva.

4.2. Revisión de pedidos

4.2.1 Revisión de pedidos

Al recibir un pedido el departamento comercial comprueba que no se han modificado las condiciones de la oferta vigente.

Si el cliente ha modificado alguno de los términos de la oferta, el departamento comercial contacta con el cliente comercial para aclarar la situación.

El departamento comercial contacta con el cliente para negociar las condiciones del pedido. Una vez revisado y aceptado, el pedido es entrado por el departamento comercial en el programa informático de gestión.

4.3 Modificación del pedido

Cuando el cliente quiere modificar las condiciones de un pedido, ya sea variando las cantidades solicitadas, el plazo de entrega, cambios técnicos u otros, contacta con el departamento comercial.

4.4 Pedidos verbales

Si los pedidos son verbales, se escriben en un bloc de pedidos (véase formato Tabla N° 13) e introducen informáticamente. Se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática, siendo la validación informática.

4.5 Archivo de las ofertas y pedidos

Las ofertas son archivadas por el departamento comercial, siempre y cuando estén aceptadas por el cliente.

Anexos

Anexo N° 1 Formato hoja de pedido

Anexo N° 1 Formato hoja de pedido

HOJA DE PEDIDO

Fecha de pedido:

Proveedor:

Teléfono: N° de pedido

:

| N° | PRODUCTO | CANTIDAD | OBSERVACIÓN |
|----|--------------------------|----------|-------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | <input type="checkbox"/> | | |
| 10 | <input type="checkbox"/> | | |

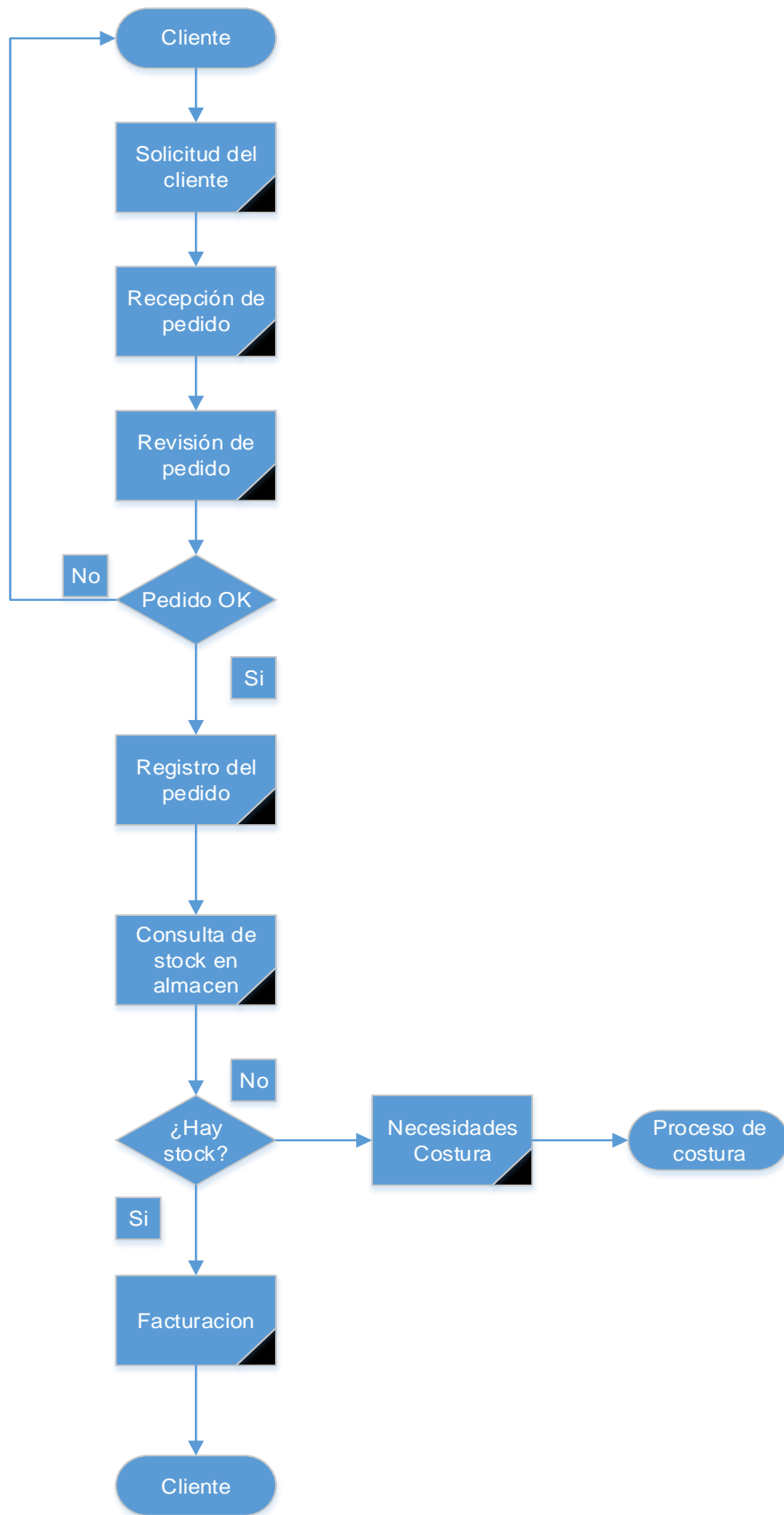
Conforme a nuestra especificación

Entrega a la fecha programada

Tabla proceso Producción

| FICHA DE PROCESO PRODUCCIÓN | | | |
|--|--|--------------------------------|--------------------------------------|
| PROCESO: PRODUCCIÓN PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN TIPO DE PROCESO: OPERATIVO | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | Ordenes de Fabricación Materias primas Necesidad de mecanización | | |
| SALIDAS PROCESO | Producto Mecanizado controles | | |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA | | | |
| INDICADORES | FORMULA | FRECUENCIA TOMA DE DATOS | FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS |
| % productos devueltos por los clientes | $\frac{N^{\circ} \text{ de unidades devueltas}}{N^{\circ} \text{ unidades fabricadas}} \times 100$ | mensual | Resumen Anual |
| Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real | tiempo asignado - tiempo real | Semanal | Resumen Anual |

Diagrama de flujo del proceso de producción



1. Objeto

El objetivo de este procedimiento es asegurar que CRISAC. lleva a cabo el proceso de producción bajo condiciones controladas.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para el control de los procesos de producción de nuestros productos.

3. Referencias

Manual de gestión de la calidad:

4. Ejecución

4.1 Planificación de la producción

El responsable de la planificación y control de producción realiza la planificación de la producción semanalmente y emite las órdenes de trabajo (véase anexo N° 1).

4.2 Puesta A Punto

Al iniciar un proceso de fabricación se debe preparar la maquinaria y el puesto de trabajo.

4.3 Control De La Producción

Proceder según el Manual de fabricación a la vez que se verifica la producción siguiendo las indicaciones de las Pautas de control de calidad durante la producción

4.4 Control de los defectos

Cuando se detecta un producto con alguna no conformidad, éste se separa y se coloca en una zona roja. Se anota la cantidad de piezas no conformes y el motivo de la no conformidad.

ANEXOS

Anexo N° 1: Formato Orden de trabajo

Anexo N° 1 Formato orden de trabajo

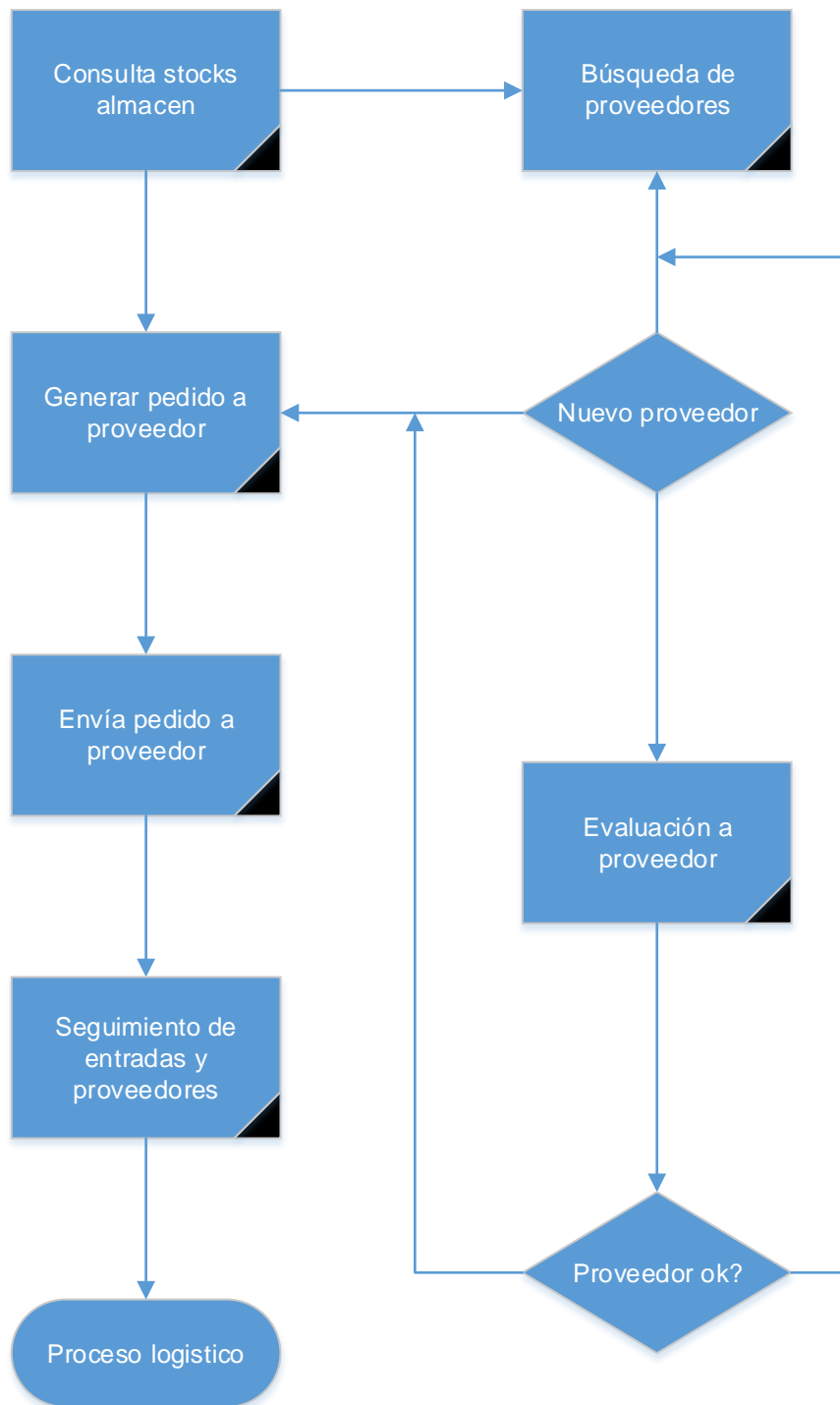
| | | |
|------------------|--------------------------|----------------------------------|
| OPERARIO: | FECHA: / / | RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN |
|------------------|--------------------------|----------------------------------|

| CANT. | REFERENCIA | PIEZAS A MONTAR | PIEZAS A PROBAR | PIEZAS OK | PIEZAS RECHAZ. | MOTIVO DE RECHAZO |
|--------------|-------------------|------------------------|------------------------|------------------|-----------------------|--------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Proceso logístico/compras

| FICHA DE PROCESO LOGÍSTICA/COMPRAS | | | |
|--|--|--------------------------------|--------------------------------------|
| PROCESO: LOGÍSTICA/COMPRAS | | | |
| PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE COMPRAS | | | |
| TIPO DE PROCESO: OPERATIVO | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | Ofertas de proveedores Certificados de calidad Consultas seguimientos stocks Histórico de ventas Pedidos por falta de material | | |
| SALIDAS PROCESO | Pedidos a proveedores Cuestionario evaluación de proveedores | | |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA | | | |
| Indicadores | Formula | Frecuencia toma de datos | Frecuencia registro y análisis |
| Número de proveedores evaluados | Número de proveedores evaluados | anual | Resumen Anual |
| % de incidencias por proveedor | $\frac{N^{\circ} \text{ de entregas con incidencias}}{N^{\circ} \text{ total de entregas}} \times 100$ | anual | Resumen Anual |

Diagrama de flujo del proceso de compras



1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática seguida por CRISAC. para asegurar que los productos comprados que intervienen directamente en la elaboración del producto y por tanto en su calidad, cumplan con los requisitos especificados, así como la evaluación de proveedores.

2. Alcance

Lo dispuesto en este procedimiento es aplicable a todos los productos que se emplean en la fabricación y montaje de los productos de CRISAC que intervienen directamente en la calidad del producto final.

3. Referencias

Manual de gestión de la calidad:

4. Ejecución

4.1 Proveedores

El departamento de compras se pone en contacto con los nuevos proveedores y les envía el cuestionario de evaluación inicial (véase anexo 1) a la vez que se les pide una muestra de los componentes solicitados, en el caso de proveedores de materia prima y de accesorios. Al resto de proveedores (de acabados y procesos intermedios) se les entregan las piezas para que hagan el trabajo requerido (limar, pulir, cromar, entre otros) y así poder calificar al nuevo proveedor.

Los pedidos se realizarán mediante la hoja de pedidos (véase anexo 2).

4.2. Proveedores de transporte

Para los proveedores de transporte se hacen unas pruebas iniciales y a partir de ahí se evalúan según el promedio de incidencias de los envíos realizados de manera que se clasificarán igual que el resto de proveedores.

4.3. Mantenimiento

Los responsables de calidad y compras se reúnen una vez al año para revisar la homologación de los proveedores activos de materias primas.

La evaluación se realiza en base a:

- Nivel de incidencias
- Nivel de precio
- Cumplimientos en las fechas de entrega
- Alternativas en el mercado
- Cumplimiento de certificados de control de calidad

De la reunión se extrae una relación de proveedores diferenciando los principales (de materias primas, recubrimientos, mantenimiento, maquinaria, en definitiva, que afectan al producto) homologados y los proveedores de servicios (telefónica, eléctricas, aguas, gestores, consultores, etc.).

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de evaluación de proveedores

Anexo 2: Formato Pedidos a proveedores

Figura N° 13 Cuestionario de evaluación de proveedores

SEÑOR PROVEEDOR:

Nuestra empresa está implantando un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que incluye todos los requerimientos necesarios para mejorar el servicio que actualmente estamos ofreciendo a nuestros clientes. Entre las gestiones que estamos realizando, damos mucha importancia al registro de proveedores habituales entre los cuales tenemos la satisfacción de contar un ustedes.

Agradeceríamos complimenten i nos devuelvan el cuestionario adjunto para poderlo incluir en nuestro registro de proveedores aprobados, del sistema de gestión de la calidad y de nuestra empresa. Pueden enviarlo a nuestra dirección de correo electrónico habitual o por fax al número 2269518

Agradecemos de antemano su respuesta.

Atentamente,

CRISAC

| | |
|---------------------|--|
| Nombre de Proveedor | |
| Persona de contacto | |
| dirección | |
| Teléfono | |
| E-mail | |

¿Su empresa dispone de certificado de calidad? Si No

En caso afirmativo adjunte copia de su certificado

(Marque con una X la opción que corresponda)

| N° | Preguntas | si | no | No aplica |
|----|---|----|----|-----------|
| 1 | Realiza un control de calidad durante la recepción de los productos | | | |
| 2 | ¿Tiene establecido un sistema para evaluar y controlar la calidad de sus Proveedores? | | | |
| 3 | ¿Tiene establecido un sistema para controlar su proceso de producción? | | | |
| 4 | ¿Tiene establecido un sistema para gestionar las quejas de sus clientes? | | | |
| 5 | ¿Tiene definidos los controles de calidad por escrito? | | | |

Fecha:/...../.....

sello o firma:

Figura N° 13 Pedidos A Proveedores

Tabla N° 17 Proceso SGC

| FICHA DE PROCESO SGC | | | |
|--|---|---------------------------------|---------------------------------------|
| PROCESO: PLANIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD | | | |
| PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE SGC | | | |
| TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | Resultados de auditoria Retroalimentación de los clientes Funcionamientos de los procesos y conformidades del producto | | |
| SALIDAS PROCESO | Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente Necesidades de recursos | | |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA | | | |
| INDICADORES | FORMULA | FRECUENCIA TOMA DE DATOS | FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS |
| Numero de no conformidades en el control de recepción | N° de no conformidades en el control de recepción | Diario | Resumen mensual |
| % de implementación del sistema de gestión de la calidad | $\frac{N^{\circ} \text{ de requisitos conformes}}{N^{\circ} \text{ total de requisitos}} \times 100$ | Semana | Resumen mensual |
| N° de no conformidades | N° de no conformidades | Mensual | Resumen mensual |

Anexo 3

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: Roy C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir el sistema de elaboración y control de la información documentada y datos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, que asegura su correcta gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los departamentos de CRISAC. para gestionar todos los documentos, internos o externos, del sistema de calidad.

3. REFERENCIAS

Manual de gestión de la calidad:

4. EJECUCIÓN

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA

Se entiende por documento interno todo aquel cuya redacción haya sido realizada por el personal de CRISAC.

4.1.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La decisión de elaborar un documento se toma en función de:

- Exigencia de la Norma UNE-EN ISO 9001:20015, un reglamento o una norma aplicable o por exigencia de un cliente.
- Si la falta de este documento puede afectar negativamente a la calidad del producto.
- Todo nuevo documento se identifica y describe pertinentemente con un título, fecha, autor y número de referencia.
- El responsable de gestión de la calidad asigna el código correspondiente a cada documento.

4.1.2. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Antes de su distribución, son revisados y aprobados todos los documentos por el personal autorizado. Todo documento entra en vigor en el momento de su aprobación.

Las responsabilidades de revisión y aprobación de los diferentes documentos se indican en la hoja de relación de documentos.

4.1.3. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

El responsable de cada documento lo actualiza y modifica siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera:

- Cambios en la organización
- Cambios en la producción
- Leyes en vigor
- Normativas que afecten al documento
- Auditorías.

Cuando sea posible, en el documento modificado, se identifica el motivo del cambio y la parte nueva del documento se marca adecuadamente, preferentemente en color AZUL.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión de un documento, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja relación de documentos.

4.1.4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Cada vez que se aprueba una nueva versión de un documento interno, el responsable de su distribución entrega una copia a las personas afectadas por dicha documentación, a la vez que elimina las copias obsoletas. Las copias se identifican con la inscripción "COPIA" en la portada.

También se crea el documento en formato PDF y se envía al correo electrónico a los departamentos afectados.

De esta forma se garantiza el uso de documentos actualizados, que los documentos están disponibles en los puntos en que se tienen que utilizar y que los documentos obsoletos sean destruidos o claramente identificados.

4.1.5. ARCHIVO DEL ORIGINAL

El método de archivo de los documentos es el indicado en la hoja relación de documentos, pudiendo este ser en papel o en soporte informático. Una vez archivados, los documentos pueden ser consultados por los responsables de los distintos departamentos y unidades de producción de la empresa, debiéndolo comunicar al responsable de archivo de éstos.

4.1.6. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA

Se entiende por documento externo todo aquel cuya redacción, revisión y aprobación haya sido realizada por personal ajeno a CRISAC.

4.1.7. CONTROL DE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS

El responsable de gestión de la calidad controla la normativa y reglamentos que afecten al sistema de gestión de la calidad, y la introduce en la hoja relación de documentos indicando la versión en vigor.

El responsable de gestión de la calidad consulta periódicamente (mínimo una vez por semestre) a la entidad emisora de la norma sobre las versiones en vigor. De aquellas normas o reglamentos que hayan sufrido modificaciones, el responsable de gestión de la calidad se encarga de su adquisición.

Anexo 4

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: Roy C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer un sistema que controle las no conformidades con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que no cumplan con los requisitos especificados.

3. REFERENCIAS

Manual de gestión de la calidad:

4. EJECUCIÓN

4.1. TIPOS DE NO CONFORMIDADES

Los diferentes tipos de no conformidades que se pueden dar en CRISAC. son:

No conformidad del proveedor: si los productos o servicios suministrados por el proveedor no cumplen con los requisitos solicitados.

No conformidad del cliente: Cuando la no conformidad la detecta nuestro cliente.

No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada internamente.

No conformidad del sistema de calidad: Cuando la no conformidad es detectada durante una auditoria del sistema

4.2. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Almacén se encarga del control de calidad detectan las no conformidades de los proveedores en recepción de las materias primas o trabajos exteriores para producción.

Cuando el cliente detecta un producto no conforme y avisa a CRISAC, el responsable de gestión de la calidad abre un informe de incidencia (véase anexo), describiendo la no conformidad.

Los personales de producción se encargan de la detección de las no conformidades internas surgidas en producción, durante el autocontrol y control final y abren un informe de incidencia (véase anexo N° 1).

4.3. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

4.4. DECISIÓN

El responsable de calidad y previa consulta de los departamentos afectados analizará las causas de la no conformidad y determinarán la acción reparadora o destino del material y el plazo de implantación de éste.

La acción reparadora que tomar podrá ser:

- Aceptar.
- Inspeccionar al 100%.

- Rechazar partida.
- Recuperar.
- Devolución al proveedor.

4.5. INFORME DE INCIDENCIAS

En el caso de no conformidad al proveedor, el responsable de gestión de la calidad abre un informe de incidencias al proveedor (véase anexo N° 1), indicando el problema detectado, y lo remite al proveedor para que éste analice las causas y proponga acciones reparadoras y correctoras. En algunos casos, el departamento de calidad de CRISAC. propone las acciones a tomar.

En el caso de no conformidades detectadas por el cliente, el responsable de gestión de la calidad abre el informe de incidencias como reclamación de cliente (véase anexo N° 1), detallando el problema y proponiendo acciones reparadoras con el fin de arreglar el problema; en el caso que proceda, el responsable de gestión de la calidad realiza un análisis de las posibles causas y propone una acción correctora o preventiva. En todo caso, siempre se da una respuesta al cliente.

En caso de producto interno no conforme el responsable de producción abre informe al respecto (véase anexo N° 1).

4.6 CONCESIONES

En el caso de no conformidades del proveedor, el departamento de compras, por solicitud del proveedor o necesidades de producción y previa consulta a los departamentos implicados, puede dar una concesión al proveedor.

Anexo N° 1 Formato informe de incidencia

Anexo N° 1 FORMATO INFORME DE INCIDENCIA

| | | |
|------------------------------|---------------------|--------------------|
| Informe de incidencia | | |
| Incidencia del proveedor | Reclamo del cliente | Incidencia interna |
| Producto: | | |
| Cliente: | | |
| Cantidad: | | |
| Descripción de la incidencia | | |
| | | |
| Posibles causas | | |
| | | |
| Acción correctiva | | |
| Plazo de realización: | | |
| | | |
| Responsable: | | |
| Fecha sello y/o firma | | |

Anexo 5

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: Roy C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es elaborar una metodología para establecer las acciones correctivas a tomar con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

2. ALCANCE

En la aplicación de este procedimiento se incluyen todas las áreas de la empresa.

3. REFERENCIAS

Manual de gestión de la calidad:

4. EJECUCIÓN

4.1. PROCEDENCIA

Manual gestión de calidad

4.2. DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

El departamento que detecte la incidencia rellena la casilla descripción de la incidencia indicando los datos referentes a la incidencia o no conformidad detectada.

4.3. ACCIÓN REPARADORA

En la casilla acción reparadora se definen las acciones de contingencia tomadas que minimicen en la medida de lo posible el perjuicio ocasionado.

4.4. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES

El departamento de gestión de la calidad, en colaboración con los departamentos implicados, realiza el análisis de las incidencias en función de su repetitividad, o sea, si se observa la misma incidencia en un mismo trimestre.

Para realizar el análisis de la no conformidad y el planteamiento de acciones correctivas se establece un informe de incidencias.

4.5. ANÁLISIS DE LAS CAUSA Y PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

El departamento de gestión de la calidad analiza, juntamente con los departamentos afectados, cual es la causa que ha ocasionado la no conformidad.

En la casilla de acción correctiva se definen las acciones correctivas establecidas para evitar la repetición de la incidencia/ no conformidad, el responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación previsto.

4.6. EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El departamento de gestión de la calidad comprueba la eficacia de la realización de las acciones correctivas establecidas, y registra dicha eficacia en el propio informe de incidencia.

Anexo 6

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: Roy C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el método para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del sistema de la calidad.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento afecta a todos los procesos y procedimientos de la empresa.

3. REFERENCIAS

Manual de gestión de la calidad:

4. EJECUCIÓN

4.1. ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Las auditorías realizadas en CRISAC. se organizan por procesos: auditar cada proceso con los procedimientos que le sean aplicables.

4.2. PERIODICIDAD

En CRISAC. se realiza como mínimo una auditoría interna al año, que cubra todo el sistema de calidad. Se puede incrementar la frecuencia de auditoría de un proceso en concreto, en función de la defectuosidad y problemáticas que surjan durante el año para ese proceso.

4.3. PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Anualmente el responsable de gestión de calidad de CRISAC. establece un programa de auditorías en el cuál se distribuye a lo largo del año todas las auditorías a realizar. Este programa está consensuado con el gerente y con el resto de departamentos.

El programa de auditorías se publica una vez al año marcando el mes en que se realizan las auditorías (véase formato en el anexo 1).

4.4. EQUIPO AUDITOR

Los auditores son independientes del área auditada. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas.

4.5. CUALIFICACIÓN DE AUDITORES

Los auditores internos, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimiento demostrado de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad de CRISAC
- Experiencia mínima, como observador, de una auditoría interna en CRISAC. o en una empresa del mismo sector.

Dicha cualificación se demuestra con la ficha de datos personales del auditor interno.

Las auditorías se pueden realizar por auditores externos, a los cuales se les solicita su cualificación (currículum vite).

4.6. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Las auditorías tienen las siguientes fases:

- Preparación de la auditoría: propuesta de fechas y elaboración del plan de auditoría (véase formato en el anexo 2).
- Reunión previa: en la cual toman parte el equipo auditor con los responsables del proceso auditado, donde se expone el plan de auditoría previsto y su objeto.
- Análisis de la documentación: se analiza la documentación aplicable al proceso auditado.
- Comprobación de la implantación: Se verifica "in situ" la implantación de la documentación aplicable, auditando las diferentes fases del proceso en cuestión.
- Reunión final: En esta reunión participan las mismas personas que en la reunión previa y se avanzan los resultados de la auditoría.

4.7. INFORME DE RESULTADOS

El auditor debe documentar las desviaciones detectadas en un informe de auditoría (véase formato en el anexo 3), que es firmado por los auditados en señal de conformidad.

El informe se entrega al responsable de gestión de calidad de CRISAC. y el departamento de gestión de calidad, previa consulta con los responsables afectados propone las acciones correctivas que hace falta aplicar. Éstas son aprobadas por el auditor interno quien comprueba la implantación y la eficacia.

Una copia del informe de auditoría se utiliza en la reunión para la revisión del sistema de calidad a efectos de revisión del sistema de la calidad por la dirección.

El responsable del proceso auditado se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas y necesarias sin demora injustificada.

ANEXOS

Anexo 1: Formato Programa de auditorías

Anexo 2: Formato Plan de auditorías

Anexo 3: Formato Informe de auditoría interna

Anexo 1 FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA

| PROGRAMA DE AUDITORIA | | | | | | | | | | FECHA: / / | | |
|---|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|
| PROCESO A AUDITAR | ENE | FEB | MAR | ABRI | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC |
| Ventas | | | | | | | | | | | | |
| Dirección mejora continua y riesgo | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de calidad | | | | | | | | | | | | |
| almacenamiento | | | | | | | | | | | | |
| Compras | | | | | | | | | | | | |
| Producción | | | | | | | | | | | | |
| Formación y gestión del conocimiento | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento infraestructura y calibración | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2 FORMATO PLAN DE AUDITORIA

| | | |
|--------|-------------------|------------|
| CRISAC | Plan de auditoria | Fecha: / / |
|--------|-------------------|------------|

Auditor:

Lugar:

Norma de referencia:

Objetivos de la auditoria:

Proceso auditado

| horario | participantes | Puntos a auditar |
|---------|---------------|------------------|
| | | |

Anexo 3 FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

| | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|-------------|----------------------|-------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|
| Informe de auditoría interna | | | | | | | | |
| Fecha auditoria | | | | | Auditores | | | |
| Proceso auditado | | | | | Resp. Proceso/ cargo | | | |
| Ficha de proceso auditado | | | | | | | | |
| entradas | | proceso | | | | | salida | |
| | | Tipo | | | | | | |
| | | propietario | | | | | | |
| registro | | métodos | | | | Indicadores | | |
| Desviación/ comentarios | Ref. ISO 9001 | causa | Acción correctiva | responsable | plazo | Fecha cierre | % resultado | Firma cierre |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Anexo 7

| | | |
|------------------|---|-------------|
| CRI.S.A.C | MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2017 |
|------------------|---|-------------|

PROCEDIMIENTO FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| REDACTADO: LENIN RAMOS BONIFACIO | REVISADO: DANIEL A | APROBADO: Roy C |
| GESTIÓN DE CALIDAD | RESPONSABLE ÁREA PRODUCCIÓN | AUDITOR LÍDER ISO 9001 |

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los métodos a seguir para llevar a cabo la formación y capacitación del personal.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo el personal de la Empresa.

3. REFERENCIAS

Manual de gestión de la calidad:

4. EJECUCIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El responsable de recursos humanos establece, en la ficha de descripción de los puestos de trabajo (véase anexo 1), la siguiente información referente a los distintos puestos de trabajo:

- Puesto de trabajo/departamento
- Jerarquía
- Funciones
- Estudios, experiencia, conocimientos y habilidades requeridos

4.2. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

El departamento de recursos humanos establece la ficha de datos del trabajador (véase formato 2) donde constan los estudios realizados, conocimientos aplicables a la empresa, cursos de formación recibidos, experiencia profesional y habilidades del personal de la empresa. El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de actualizar las fichas de todo el personal.

4.3. FORMACIÓN CONTINUADA

La formación se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual
- Cambios de normativas o reglamentos que así lo requieran
- Creación de software o aplicaciones de la empresa
- Cambios de procesos
- Cuando dirección lo crea conveniente
- Dirección aprobará la formación a realizar.

4.4. REGISTRO DE FORMACIÓN

El responsable de recursos humanos mantiene registros de los cursos de formación, tanto internos como externos, esta información de las formaciones queda reflejada en el plan de formación (véase formato 3).

ANEXOS

Anexo nº 1 Formato ficha del puesto de trabajo

Anexo Nº 2 Formato datos personales del postulante

Anexo Nº 3 Formato plan de formación del personal

Anexo N° 1 FORMATO FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO

| PUESTO DE TRABAJO | DEPENDE DE | DE ÉL DEPENDE | EDUCACIÓN | EXPERIENCIA | CONOCIMIENTO | HABILIDADES |
|-------------------|------------|---------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Anexo N° 2 FORMATO DATOS PERSONALES DEL POSTULANTE

| DATOS PERSONALES DEL POSTULANTE | |
|--|---------------------|
| Apellidos | Nombre |
| DNI | Fecha de Nacimiento |
| Dirección | |
| Teléfono | Celular |
| Estado Civil | Hijos |
| E- Mail | |
| CONOCIMIENTOS | |
| Titulación académica: | |
| Datos profesionales | |
| EXPERIENCIA LABORAL | |
| | |
| FORMACIÓN COMPLEMENTARIA | |
| | |
| FECHA Y FIRMA / / _____ | |

Anexo N° 3 FORMATO PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

| PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL | | | | |
|---------------------------------------|-------------------|--------------|-----------------|------------------|
| EMPRESA CRISAC | | | | |
| CURSO | ASISTENTES | FECHA | DURACIÓN | OBJETIVOS |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Anexo N°8

Lista de verificación ISO 9001:2015

LISTA DE VERIFICACION DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

| | 4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | AREA | CUMPLE | NO CUMPLE |
|------------------|---|---|--------|-----------|
| 4.1. | ¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 4.2. | ¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 4.2. | ¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | | 1 |
| 4.3. | ¿La organización ha establecido el alcance del sistema? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 4.4. | Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe procedimiento que especifique el proceso? | Responsable de procesos | | 1 |
| 4.4. | ¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios? | Responsable de procesos | | 1 |
| 4.4. | ¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos? | Responsable de procesos / Responsable de recursos humanos | | 1 |
| 4.4. | ¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos? | Responsable de procesos | | 1 |
| | | | 0 | 8 |
| | 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1.1. | ¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 5.1.2. | ¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios? | Responsable de procesos | | 1 |
| 5.1.2. | ¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentada que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización? | Responsable de procesos | | 1 |
| 5.1.2. | ¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización? | Responsable de procesos | | 1 |
| 5.2.1. 5.2.2. | ¿El equipo directivo ha define, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | 1 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.3. | ¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | | 1 |
| 5.3. | ¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal? | Dirección de la empresa / Responsable de recursos humanos / Responsable de procesos | | 1 |
| | | | 1 | 6 |
| 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| 6.1.1. | ¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización? | Responsable de procesos | | 1 |
| 6.1.2. | ¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización? | Responsable de procesos | | 1 |
| 6.2.1. | ¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | | 1 |
| 6.2.2. | ¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos? | Responsable de procesos | 1 | |
| | | | 1 | 3 |
| 7. SOPORTE | | | | |
| 7.1.2. | ¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables? | Responsable de procesos / Responsable de recursos humanos | 1 | |
| 7.1.3. | ¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios? | Responsable de procesos | | 1 |
| 7.1.4. | ¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios? | Responsable de procesos | | 1 |
| 7.1.5. | ¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad? | Responsable de procesos | | 1 |
| 7.1.5. | En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado? | Responsable de procesos | | 1 |
| 7.1.6. | ¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 7.2. | ¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas? | Responsable de recursos humanos / Responsable de procesos | | 1 |

| | | | | |
|------------------|--|---|---|---|
| 7.3. | ¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora? | Responsable de procesos | | 1 |
| 7.4. | ¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad? | Responsable de procesos | | 1 |
| | | | 1 | 8 |
| | 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1. | ¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC? | Responsable de procesos / Dirección de la empresa | | 1 |
| 8.2.1.8 .2.2. | ¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 8.2.3. | ¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas? | Dirección de la empresa | 1 | |
| 8.2.3. | ¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 8.3 | ----- | ----- | | 1 |
| 8.4.1. | ¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores? | | | 1 |
| 8.4.2. | ¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales? | | | 1 |
| 8.4.3. | ¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables? | | | 1 |
| 8.5.1. | ¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios? | | | 1 |
| 8.5.2. | ¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos? | | | 1 |
| 8.5.3. | ¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores? | | | 1 |
| 8.5.4. | ¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos? | Responsable de calidad | | 1 |
| 8.5.5. | ¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios? | Responsable de calidad | | 1 |
| 8.6. | ¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? | Responsable de calidad | | 1 |
| 8.7. | ¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no | Responsable de calidad | | 1 |

| | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|----|
| | conformes? | | | |
| | | | 1 | 14 |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | | |
| 9.1.1. | ¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión? | Dirección de la empresa / Responsable de procesos | | 1 |
| 9.1.2. | ¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios? | Líder de las relaciones con el cliente | | 1 |
| 9.2.1. | ¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados? | Responsable de Calidad / Dirección de la empresa | | 1 |
| 9.2.2. | ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías? | Responsable de Calidad / Dirección de la empresa | | 1 |
| | | | 0 | 4 |
| 10. MEJORA | | | | |
| 10.1. | ¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC? | Dirección de la empresa | | 1 |
| 10.2. | ¿La organización controla y corrige las No Conformidades? | Responsable de procesos | | 1 |
| 10.2. | ¿La organización analiza las No Conformidades y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)? | Responsable de procesos | 1 | |
| 10.3. | ¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC? | Responsable de procesos | | 1 |
| 10.3. | ¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño? | Responsable de procesos | | 1 |
| | | | 1 | 4 |

| RESULTADOS EN PORCENTAJE LISTA DE VERIFICACION | | |
|---|-----------|-----------|
| TOTAL DE ITEMS | | 52 |
| CAPITULOS LISTA DE VERIFICACION | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 0 | 8 |
| 5. LIDERAZGO | 1 | 6 |
| 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 1 | 3 |
| 7. SOPORTE | 1 | 8 |
| 8. OPERACIÓN | 1 | 14 |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 0 | 4 |
| 10. MEJORA | 1 | 4 |
| sub total | 5 | 47 |
| RESULTADO TOTAL (%) | 10 | 90 |