

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE TECNOLOGIA

CARRERA DE QUIMICA INDUSTRIAL



PROYECTO DE GRADO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA

INCADEX S.R.L. SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

PARA OBTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN QUIMICA INDUSTRIAL

POSTULANTE: JHESMI CAREM NINA FLORES

TUTOR: Ing. MIGUEL YUCRA ROJAS

LA PAZ-BOLIVIA

2019

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios fuente de inspiración, esmero y dedicación; por iluminarme y acompañarme en todo momento de mi vida, por llenarme de bendiciones y acompañarme a transitar este camino.

A mis padres Primo Nina y Agustina Flores por su constante e incondicional apoyo y paciencia y confianza, a quienes debo mi respeto, gratitud y admiración. Quienes me enseñaron a levantarme cuando caí, a sobrellevar los tropiezos y enseñarme que no existen ni buenas ni malas decisiones, sino que simplemente nuestras decisiones que tardé o temprano nos daremos cuenta que fueron las correctas. A mis hermanos Jorge, José y Rudy por todos los consejos, ayuda y apoyo en todo momento de mi vida y formación.

A mis amigas que se encuentran a mi lado, y estuvieron en todo el trayecto de mi formación con su amistad verdadera y desinteresada y a un gran amigo.

Y los compañeros que fueron de apoyo en su momento a lo largo de mi formación.

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, a Dios por darme vida suficiente para estar en este momento, y dotarme de personas maravillosas e importantes que se encuentran a mi lado.

A mi tutor, Ing. Miguel Yucra Rojas, quien realizo seguimiento al presente proyecto aconsejándome, guiándome y por todo el tiempo que dedico a mi persona y al presente proyecto.

A la Ing. Beatriz Mamani, por la confianza en mis aptitudes por transmitirme todos sus conocimientos y ofreciendo gran apoyo incondicional que se reflejan en la culminación del proyecto, aportando sugerencias y recomendaciones constructivas y siempre dispuesta ayudar y mejorar quien más que una feja se convirtió en una amiga.

A mis tribunales Ing. Sandro Poope e Ing. Paula Lino por la paciencia y el tiempo que dedicaron al presente proyecto

A Ing. German Aparicio (Gerente General) de INCADEX SRL por confiar en mi persona para el desarrollo del proyecto.

A la Carrera de Química Industrial, docentes y administrativos, por haberme dado la oportunidad de verme hoy profesional y darme el conocimiento que se refleja en la realización de este proyecto.

RESUMEN

Las empresas deben de tener muy claro que, para alcanzar la calidad, la misma debe ir encaminada a formar parte en la gestión y ejecución en los procesos de las empresas interesadas en desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad el cual busque obtener una mejora continua y ventajas competitivas para sus productos y/o servicios, lo cual genere la completa satisfacción del cliente. Considerando dichos aspectos se decide realizar el análisis de la situación actual de la empresa INCADEX SRL, evidenciando la falta de documentación entre procedimientos y controles de calidad en el Sistema productivo de la empresa. Para ello se decide proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

La propuesta del diseño del SGC se basa en el desarrolló del manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el que se detalla la importancia de la Gestión de la Calidad en todos los departamentos de la empresa, para fomentar la capacidad de administrar, documentar, realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, como también en el desarrollo de un manual de procedimientos para las distintas áreas de procesos de la empresa, y desarrollando un manual de funciones para dicha empresa.

Por lo tanto, el proyecto técnico detalla los requisitos, objetivos y alcances para el sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, la cual brinda a todo contexto organizacional la iniciativa ante cualquier situación de competitividad, siendo una guía de referencia en el desarrollo de productos en la empresa INCADEX SRL.

SUMMARY

Companies must be very clear that, in order to achieve quality, it must be aimed at being part of the management and execution processes of the companies interested in developing a Quality Management System which seeks to obtain continuous improvement and competitive advantages for your products and / or services, which generates complete customer satisfaction. Considering these aspects, it is decided to perform the analysis of the current situation of INCADEX SRL, evidencing the lack of documentation between procedures and quality controls in the company's production system. For this, it is decided to propose a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard.

The proposed design of the SGC is based on the development of the quality manual based on the ISO 9001: 2015 standard, which details the importance of Quality Management in all departments of the company, to promote the capacity of manage, document, perform and evaluate any type of process, as well as in the development of a procedure manual for the different areas of the company's processes, and developing a manual of functions for said company.

Therefore, the technical project details the requirements, objectives and scope for the quality management system based on the ISO 9001: 2015 Standard, which provides the organizational context for the initiative in any competitive situation, being a guide for reference in the development of products in the company INCADEX SRL

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Diagnóstico y planteamiento del problema	3
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Práctica.....	7
1.4.2. Teórica.....	7
1.4.3. Económica	8
1.4.4. Académica	8
1.4.5. Legal	8
1.5. Alcance del proyecto.....	8
1.6. Beneficiarios del proyecto.....	9
1.7. Estrategia metodológica	10
CAPITULO 2 : MARCO TEÒRICO Y CONCEPTUAL	12
2.1. Marco teórico.....	12
2.1.1. Historia de la calidad	12
2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad	16
2.1.4. Evolución de la norma ISO 9001.....	18
2.1.5. Ciclo PHVA.....	21
2.1.6. El ciclo PHVA en la ISO 9001 2015.....	21
2.1.7. Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad	24
2.1.8. Contenido de requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	25
2.2. Marco conceptual	27
CAPITULO 3: DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE INCADEX SRL	31
3.1. Generalidades de INCADEX S.R.L.	31
3.1.1. Historia	31
3.1.2. Localización	31
3.1.5.2. Líneas de producción	36

3.1.5.3. Productos de los procesos de producción	37
3.1.5.4. Descripción de maquinaria	39
3.1.5.4. Descripción de procesos de producción	42
3.2. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad	64
3.2.1. Diseño de los instrumentos de medición e investigación	64
3.2.1.1. Análisis de matriz FODA.....	64
3.2.1.2. Requerimientos basados en la norma ISO 9001:2015.....	66
3.2.1.3. Condiciones iniciales antes del diseño del SGC.....	77
3.2.1.4. Criterio de calificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	78
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD .	94
4.1. Metodología del cuestionario de diagnostico	95
4.1.2. Resultados del diagnostico	95
4.1.3. Desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de Calidad	96
4.1.3.1. Manual de calidad.....	96
4.1.3.2. Manual de procedimientos.....	97
4.1.3.2. Manual de funciones	98
CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN ECONÓMICA	101
5.1. Costos de diagnóstico y diseño del SGC.....	101
5.1.1. Costos del diagnóstico inicial	102
5.1.2. Costo de diseño del SGC	103
5.2. Relación beneficio/costo.....	104
CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	108
6.1. Recomendaciones	108
6.1. Conclusiones	109
6.2. Bibliografía	110
6.3. Web grafía	111
ANEXOS	112

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Análisis de alternativas	4
CUADRO N° 2: Análisis de involucrados	9
CUADRO N° 3: Descripción de materia prima e insumos	34
CUADRO N° 4: Procesos de producción	36
CUADRO N° 5: Productos de INCADEX SRL	37
CUADRO N° 6: Listado de maquinaria de INCADEX SRL	39
CUADRO N° 7: Matriz FODA	65
CUADRO N° 8: Objetivo o metas de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	66
CUADRO N° 9: Condiciones iniciales antes del diseño del SGC	77
CUADRO N° 10: Criterios de calificación	79
CUADRO N° 11: Diagnóstico del SGC según la norma ISO 9001:2015	80
CUADRO N° 12: Resultados del diagnostico	95
CUADRO N° 13: Costo real del diagnóstico inicial	102
CUADRO N° 14: Costo oculto del diagnóstico	102
CUADRO N° 15: Costo real del diseño	103
CUADRO N° 16: Costo oculto del diseño de SGC	103
CUADRO N° 17: Costo total del diagnóstico y diseño de SGC	104
CUADRO N° 18: Detalle de Costo de implementación	104
CUADRO N° 19: Costo de implementación del SGC	104
CUADRO N° 20: Flujo de fondos desde el punto de vista del proyecto	105
CUADRO N° 21: De Ingresos y costos	106
CUADRO N° 22:Relacion Beneficio/ Costo	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1: Análisis de causas y efectos	3
GRAFICO N° 2: Diagrama de Ishikawa	4
GRAFICO N° 3: Evolución de la calidad	16
GRAFICO N° 4: Evolución ISO 9001	19
GRAFICO N° 5: Cambios de la nueva norma ISO 9001	20
GRAFICO N° 6: Ciclo PHVA junto con la norma ISO 9001:2015	24
GRAFICO N° 7: Pirámide documentaria	25
GRAFICO N° 8: Ubicación de la planta industrial	31
GRAFICO N° 9: Organigrama de la organización	32
GRAFICO N° 10 Perfil de resultados del diagnostico	96

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Manual de calidad	113
ANEXO 2: Manual de procedimientos	142
ANEXO 3: Manual de funciones	206



CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

“Si tu no trabajas por tus sueños, alguien te contratara para que trabajes por ellos”

Steve Jobs.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

En un mundo tan competitivo a nivel empresarial, las organizaciones necesitan realizar mayores esfuerzos para mantenerse activas en el mercado, buscando principalmente la satisfacción de las necesidades y exigencias del cliente.

Debido a ello, las organizaciones buscan estrategias para obtener una ventaja competitiva ante el mercado que favorezca sus productos y/o servicios que brindan a sus clientes. Ante este escenario, uno de las opciones con mayor seguridad de obtener buenos resultados es “optar sistemas de calidad que permitan organizar y coordinar los procesos de toda la organización para poder controlarlos”

Debido a este cometido empresas y organizaciones que decidieron implantar un Sistema de Gestión de Calidad, fue favorable con mayor satisfacción del cliente, crecimientos de mercados, mayor competitividad empresarial, amplia comunicación interna como externa, prevención de riesgos, mejora continua, y otros. “Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática”¹.

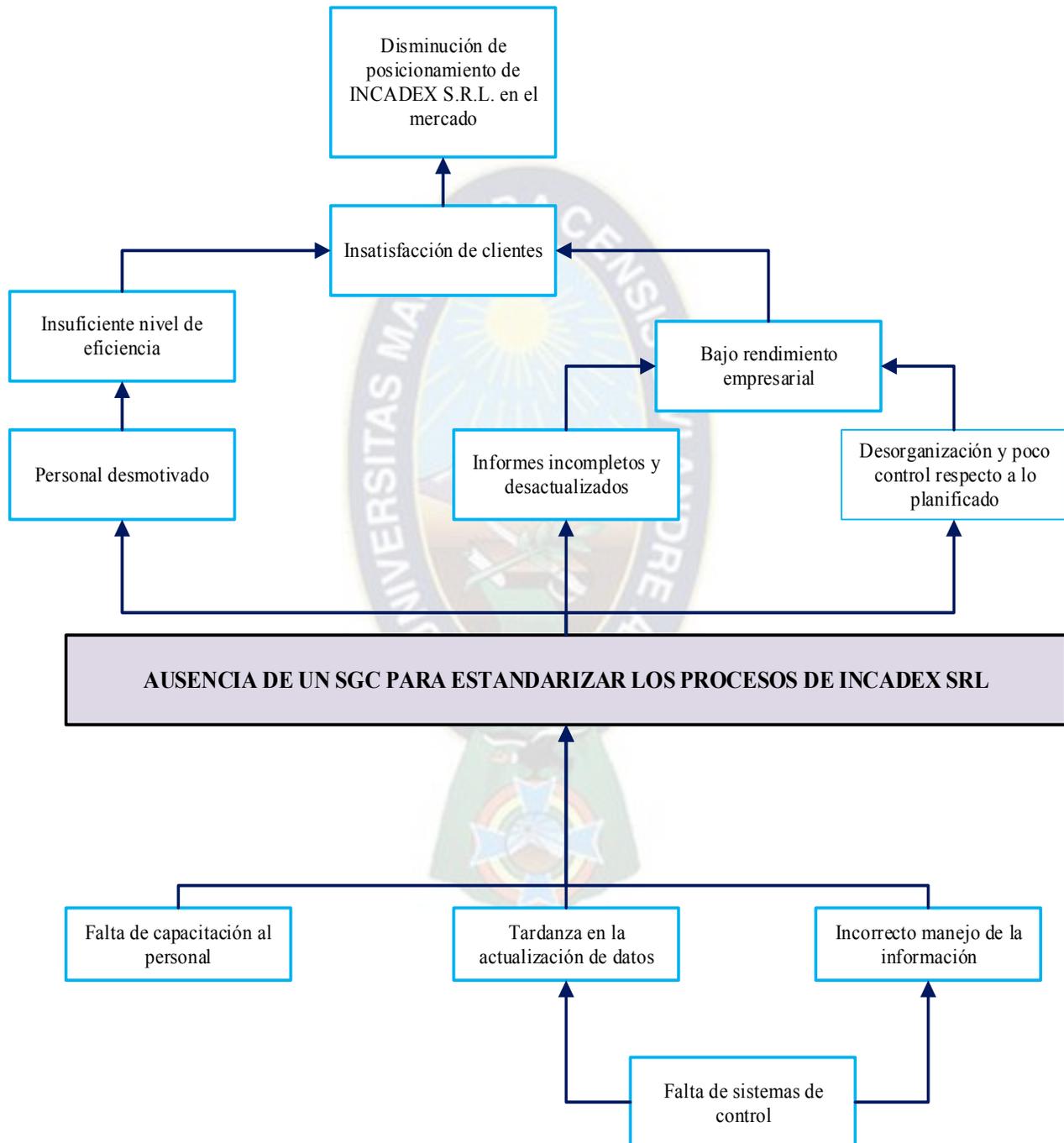
La empresa INCADEX S.R.L. para un crecimiento constante a nivel industrial ve necesario cumplir con una serie de requisitos que permite estar en ventaja ante otras empresas, un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 no es de carácter obligatorio sin embargo es importante resaltar que las empresas que cuenten con este sistema de control tiene un valor agregado en el mercado ya que demuestran con documentación que están preparados para satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes garantizando productos y servicios de calidad.

¹ Informe. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD por Fuentes Perez.2016 -24 de octubre.

1.2. Diagnóstico y planteamiento del problema

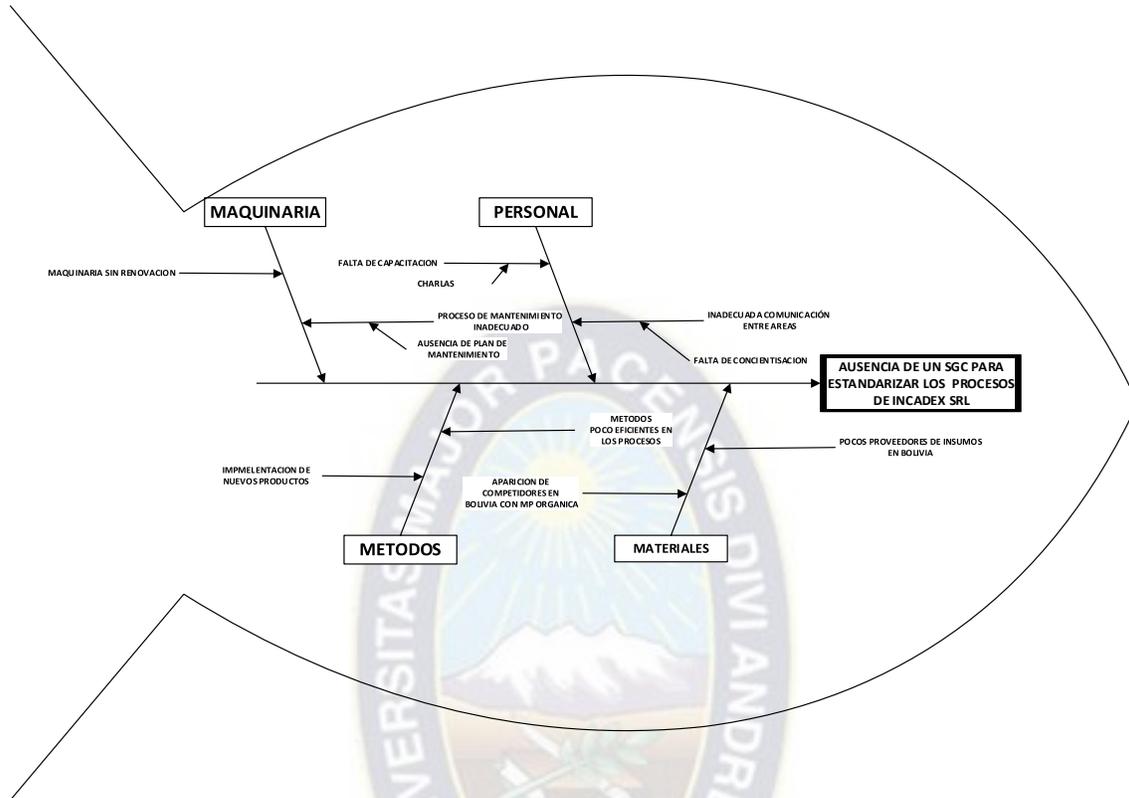
Para plantear la problemática usaremos distintas herramientas que se muestra a continuación:

GRAFICO N° 1: Análisis de causas y efectos



Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

GRAFICO N° 2: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

CUADRO N° 1: Análisis de alternativas

Alternativas	Indiferente	Poco Atractiva	Atractiva	Muy Atractiva
1.- Obtener la certificación ISO9001:20215				X
2.- Mejorar los procesos productivos de INCADEX SRL			X	
3.- Búsqueda de mercados extranjeros para los productos de INCADEX SRL				X
4.- Incrementar la calidad de los productos para ofrecer al mercado nacional			X	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

En la actualidad la empresa INCADEX S.R.L, si bien cuenta con controles de calidad mediante registros en producción u otras, èsta empresa adolece del manejo de información sistematizada que permita orientar al personal ejecutivo y operativo y al cómo utilizar referencia metodológica en las diferentes fases del proceso productivo, comercial y financiero.

Con este fin el presente proyecto contempla establecer un diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual reúne los requisitos necesarios para la mejora continua de todos los procesos de INCADEX S.R.L., y para el mejoramiento continuo de todos los procesos y demostrar que la empresa cuenta con condiciones y especificaciones exigidas por el cliente.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Incrementar la competitividad industrial y comercial de los productos y servicios de la empresa INCADEX S.R.L., mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa respecto a la norma ISO 9001:2015.
- Establecer una organización de prioridades según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, necesarios para el desempeño de la empresa.
- Diseñar y elaborar la estructura documental requerida por la norma ISO 9001:2015.
- Definir la documentación de SGC para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

1.4.Justificación

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que comprendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001, como se pueden enfrentar dichos retos².

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

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

Así, cualitativamente la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad supone los siguientes beneficios y ventajas:

Beneficios:

- Mejorará la estructura y la integración de los procesos.
- Mejora la comunicación y calidad de la información.
- Disminución de los costos de rechazos y reprocesó.
- Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
- Prevención y corrección de los problemas.

Ventajas:

- Identificar y entender el contexto organizacional para determinar quiénes son afectados por el trabajo y qué se espera de la empresa.
- Trabajar de un modo más eficiente al asegurar que todos los procesos estén establecidos y entendidos por el personal en una organización.
- Incursionar en nuevos mercados donde se requiera empresas que cuenten con certificación ISO 9001:2015.
- Identificar y controlar los riesgos asociados a la organización.³

² *Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9001 por FONTALVO HERRERA, TOMAS JOSE editorial-ASD Bogotá 2006.*

³ *Sandardization, International Organizacion for ISO 9000:2015- Vocabulario y definiciones Ginebra 2015*

La norma ISO 9001:2015, en sus generalidades, indica: La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Es por esto que INCADEX S.R.L., necesita para poder mejorar su participación en el mercado, aumentar su competitividad y así poder generar más ingresos, desarrollar un sistema de calidad adecuado que a futuro le permita poder acceder a una certificación, ya que al apostarle a un sistema de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos, lo que se busca es que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, lográndose un mejoramiento continuo.

1.4.1. Práctica

Al realizar la documentación de un SGC según los requisitos de la norma ISO 9001:2015, su resultado permite asegurar y estandarizar los procesos existentes de INCADEX S.R.L., así como realizar un proceso de mejora continua a éstos, favoreciendo los objetivos y necesidades de todas las partes interesadas.

Además, identificando las áreas problemáticas de la empresa INCADEX S.R.L. se puede brindar un incremento de las utilidades y eficiencia de los procesos, debido a que se ejecutara políticas de calidad de acuerdo con las exigencias de los clientes, además de contribuir a la formación del personal de la empresa, con un pensamiento de calidad en las actividades dentro de los procesos. La actualización documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa y su posterior puesta en marcha es útil para la empresa ya que le permitirá desarrollar una ventaja competitiva frente a sus competidores, reducir costos, mejorar los procesos, aumentar la satisfacción del cliente, establecer indicadores de desempeño de los procesos y colaboradores, personal más calificado entre otras.

1.4.2. Teórica

Al realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, permite otorgar una herramienta útil que implica aspectos internos y externos de la empresa, con propósito de ejecutar con los objetivos planteados en la planeación estratégica.

1.4.3. Económica

Identificando las áreas problemáticas de INCADEX S.R.L. y aplicando el diseño de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, las utilidades tendrán una mejora sustancial debido que se ejecutara políticas de calidad de acuerdo a las exigencias de los clientes ya que no solo basta con ofrecer un buen producto o servicio y para diferenciar de otras empresas no hay mejor manera que una certificación internacional que da confianza al cliente y así incrementar ventas , expandir mercados y mejorar la economía de la empresa.

1.4.4. Académica

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Química Industrial de manera práctica y concreta a favor de la empresa INCADEX S.R.L., además de la aplicación de temas referidos a la norma. Este proyecto, busca ampliar conocimientos que permitirá adquirir y afianzar conocimientos a todo el ámbito relacionado a la gestión de calidad.

1.4.5. Legal

Algunas de las pocas industrias que existen en la producción de chocolates y dulces de Bolivia, tal es el caso de INCADEX SRL, en la actualidad no cumple rigurosamente con todas las normativas, respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, entre otras.

Para ello la empresa INCADEX SRL adecua las siguientes normas: NB 326002:2008, NB 326003:2008, NB 326004:2008, NB 326006:2008, NB 867-97 como requisitos preliminares para la adecuada producción y control de calidad de sus productos y para lograr su posterior implementación del SGC

1.5. Alcance del proyecto

El diseño se enfocará y orientará a la preparación de un SGC según la norma ISO 9001:2015, para los procesos involucrados en la producción, tales como operativos y administrativos.

Se debe elaborar un manual de calidad, procedimientos y todos los requisitos necesarios de la norma ISO 9001:2015 para posterior implementación de esta norma.

La implementación será responsabilidad de la empresa ya que el diseño de SGC basada en la norma ISO 9001:2015 es competencia del proyecto.

1.6. Beneficiarios del proyecto

Los principales beneficiarios directamente es la empresa INCADEX S.R.L., la cual busca mejoras a la situación que se ve enfrentando durante algunos años, con una estructura organizacional, sistematización de sus procesos, capacidad de sostenibilidad, productividad y toma de decisiones encaminado al entorno cambiante se busca la mejora continua para la empresa

CUADRO N° 2: Análisis de involucrados

AFECTADOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS Y LIMITACIONES
EMPRESA INCADEX SRL	Mejorar el posicionamiento en el mercado nacional e ingreso al mercado internacional	Ninguno	Capacitación a todo el personal, seguimiento por medio de auditorías internas	Llevar a cabo la documentación implementación de SGC de la empresa con personal calificado
PROVEEDORES	Recibir pagos oportunamente, incremento de pedidos, pedidos constantes	Ninguno	Disposición inmediata de para la entrega de sus productos	Contratos de acuerdo al nivel de servicio
CLIENTES	Servicios, productos de calidad, un producto más económico y alineado con las tendencias del mercado actual	Que no satisfagan las necesidades	Precios elevados	Compra de productos de otras empresas

AFECTADOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS Y LIMITACIONES
COMPETIDORES	Que los ingresos no disminuyan	Pérdida de clientes	Disminución de precios	Estrategias de marketing

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa

1.7.Estrategia metodológica

El diseño del SGC nos permite dejar las reglas de calidad para que la empresa pueda entregar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables dentro del SGC.

Para el presente proyecto se empleará el enfoque a procesos que nos permite planificar sus procesos y sus interacciones, incorporando el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), el cual nos permite asegurar de que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúen en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos nos permite determinar los factores que podrían causar que los procesos y el SGC se desvíen de los resultados planificados.



CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

“Aprendí que el coraje no era la ausencia del miedo, sino el triunfo sobre él. El valiente no es el que no siente miedo, sino el que vence ese temor”

Mandela.

CAPITULO 2 : MARCO TEÒRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Marco teórico

2.1.1. Historia de la calidad

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1; Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho, desde 1935, una serie de normas de calidad. a las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada

vez mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008, con estas normas los británicos pudieron garantizar mayores estándares de calidad en sus equipos. Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad mucho menores; esto determino en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor.

Es importante decir que el doctor Edwards Deming entre 1940-1943 fue uno de los grandes estadistas, discípulos Sheward, que había trabajado en el célebre Western Electric Company de la ciudad de Chicago, Illinois, fue ahí donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayor. También es importante decir que durante la Segunda Guerra Mundial, Deming, un hombre absolutamente desconocido en este tiempo, trabajo en la Universidad de Stanford capacitando a cientos de ingenieros militares en el control estadístico del proceso, muchos de estos estadísticos militares precisamente fueron capacitados en la implementación de las normas de calidad Z1 a través de una serie de entrenamientos en donde el aseguramiento de la calidad era el fundamento esencial y en donde fue aplicado por cierto el control estadístico del proceso como norma a seguir para el establecimiento de una mejora continua de la calidad.

Entre 1942 y 1945 es importante decir que Edwards Deming contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra, al final de esta Deming fue a Japón invitado por el comando militar de ocupación de Estados Unidos, ahí tendría un papel fundamental en cuanto a la elevación de la calidad; Deming llegó a Tokio y en 1947 inició sus primeros contactos con ingenieros japoneses, en 1950 fue invitado por el Presidente de la Unión de Ingenieros Científicos Japoneses (JUSEP), a partir de este momento se dio a conocer e impartió unos cursos que se iniciaron el 19 de junio de 1950, por primera vez Deming , el padre de la calidad japonesa hizo uso en Japón ante un grupo importante de su

modelo administrativo para el manejo de la calidad, es importante decir que los japoneses no tenían antecedentes claros de la calidad y que su calidad era verdaderamente fatal antes de la llegada de Deming en 1950 y antes de la visita del Doctor Joseph Juran en el año de 1954 a Japón.

La era de la información enfocada al cliente, la era de la calidad, el inicio de la nueva competitividad, el nacimiento de Asia como nuevo poder global, y de Japón como amo del siglo XXI está precisamente fundamentado en la globalización de la calidad, una nueva estrategia de competir, entender las necesidades del cliente, y por supuesto satisfacer la demanda de los mercados. Debemos establecer que la calidad tanto en Europa como en Japón y Estados Unidos detonó precisamente al terminar la segunda Guerra Mundial y que justamente en este periodo fue cuando las naciones del mundo se organizaron para crear y elevar los estándares de calidad, es por ello que el antecedente de la ISO esta precisamente ligado a hace 50 años, cuando entre 1950 y 1996 la calidad se convirtió en una mega tendencia en el mundo entero.

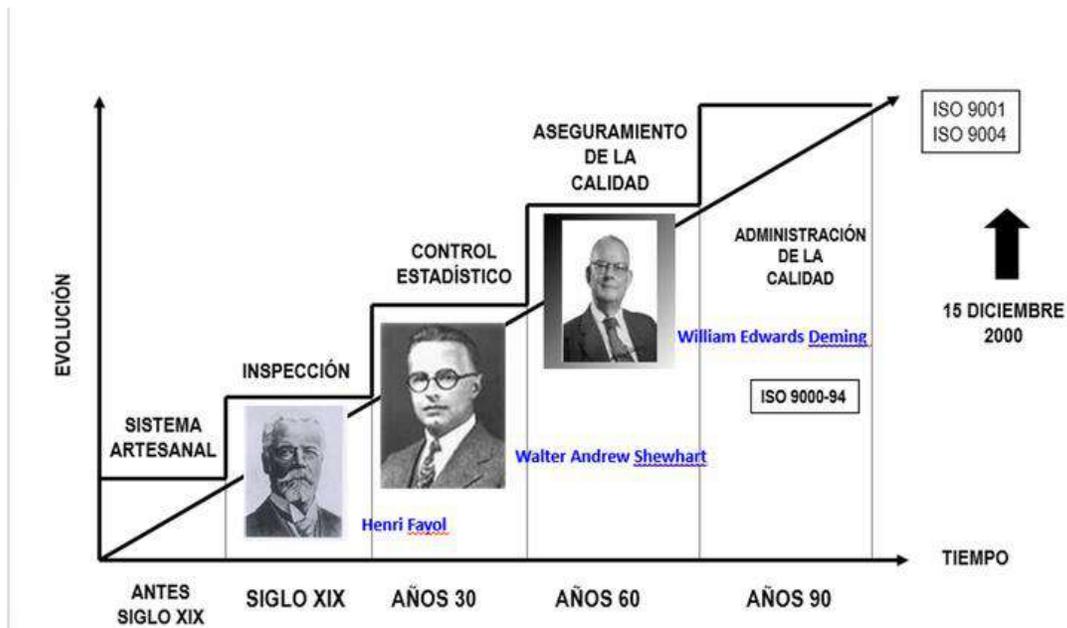
El papel de los japoneses en el procedimiento de la calidad fue ciertamente muy importante, pero no fueron únicamente los japoneses los que invirtieron en el procedimiento de la elevación de la calidad, sino que de hecho Alemania inició un impulso nunca antes visto por elevar la calidad y convertirla en algo fundamental; en Estados Unidos Joseph Juran fue un detonador esencial para este desarrollo, a los nombres de Deming en Japón y Juran también en Japón debe agregarse el nombre de Phillip Crosby que inició en los años 60 una revolución de la calidad en Estados Unidos y el de Armand V. Feigenbaum, otro gran impulsor del control de calidad. De los muchos principios y procedimientos de los que podemos hablar es importante señalar que la calidad tuvo un papel esencial, diremos que entre enero de 1951 y julio del mismo año los japoneses aplicaron los conceptos de mejora continua de Deming en 45 plantas. Estas plantas tuvieron éxito en cuanto a la implementación de sistemas que permitieron elevar la calidad y es por eso que a partir del verano de 1951 los japoneses quedaron muy reconocidos a Deming y esto llevó a la creación del Premio Nacional de Calidad de los japoneses denominados precisamente así Premio Deming a la Calidad y a partir de noviembre de 1951 aplicado a ser entregado a una empresa o una Institución. En la actualidad el Premio Deming se entrega en función de la capacidad que tiene la organización

de mejorar sus procesos administrativos o bien productivos, es importante decir que el premio Deming es el antecedente más remoto de otros premios internacionales como el Premio Malcolm Baldrige de Estados Unidos. Estas políticas para elevar la calidad y la productividad han servido de herramienta de diagnóstico a una gran cantidad de organizaciones y empresas ya que el movimiento mundial por la calidad se ha convertido en una verdadera megatendencia a partir de 1952. se espera que para el año 2000 los procedimientos para elevar la calidad y los sistemas de calidad le den la vuelta al mundo. China entre 1900 y 1995 capacitó a más de 70 millones de personas en el conocimiento profundo de la calidad total, se sabe que en Japón hay más de 10 000 especialistas en calidad y que más de 5 millones de personas se pueden considerar perfectamente entrenadas en el manejo de las disciplinas de calidad; en Canadá más de 5 000 mil personas también son especialistas en calidad y en Estados Unidos la cifra puede llegar a ser de casi 350 000 mil personas capacitadas y habilitadas en el manejo de sistemas de mejora continua o áreas relacionadas con la calidad en tanto que alrededor de 20 millones de personas han tenido contacto por lo menos una vez en su vida con las técnicas, políticas, procedimientos, entrenamientos o ideas generales de la calidad, es por ello que decimos que la calidad se ha globalizado.

La fama de Edwards Deming llegó a Estados Unidos hasta que los japoneses Kinishi Koyanagi, un extraordinario implementador de calidad en Japón llegó a los Estados Unidos e impartió un seminario en Rochester en donde se hablaba de los trece progresos de las trece compañías japonesas que habían logrado elevar la calidad y la productividad a partir de la teoría de Deming, es importante decir que el papel de Deming no fue conocido en Estados Unidos sino hasta 20 años después de sus pláticas en Japón.

Por supuesto que no es fácil hablar de que la calidad ha llegado al mundo latinoamericano, más bien podríamos decir que empieza a desarrollarse. Algunos países de América Latina como Argentina, Brasil, México, Venezuela, Colombia, Chile, Perú han iniciado verdaderas cruzadas nacionales en torno a la calidad, aún así las industrias latinoamericanas carecen de los niveles de competitividad internacional y es por ello tan importante establecer nuevas fronteras para la calidad en el subcontinente latinoamericano.

GRAFICO N° 3: Evolución de la calidad



Fuente: Curso Basico Iva-A Antecedentes De Los Sistemas De Calidad

2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad

Los sistemas de gestión de la calidad son normas y estándares que se interrelacionan para cumplir con requisitos de calidad para satisfacer al cliente con una mejora continua. Los estándares hacen más simple la vida e incrementan efectividad en productos y servicios. Existen sistemas de gestión de calidad usados dependiendo el giro que se esté analizando.

Todos los sistemas se encuentran regidos bajo la ISO (International Organization for Standardization, que es un organismo no gubernamental cuya central opera en Ginebra Suiza. La organización comienza en 1926 como la ISA (International Federation of the National Standardizing Associations). Se enfocó a la ingeniería mecánica y, en 1947, reorganizada cambia al nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales. ISO está integrada por representantes de más de 160 países, teniendo como misión.

- Promover desarrollo de estandarización
- Facilita intercambio internacional de productos y servicios

Desarrolla cooperación intelectual, científica, tecnológica ISO en su estructura, está compuesta por:

- Miembros natos: aquellos organismos de normalización formales de cada país
- Miembros correspondientes: organismos no formales de normalización de países en vía de desarrollo. No toman decisiones, pero son informados de ellas
- Miembros suscritos: Países con reducidas economías, no cuentan con organismo de normalización. Ha producido cerca de 13.700 estándares internacionales de carácter industrial y comercial. La dinámica de generación de estándares ISO, es producida por tres principios fundamentales:

- a) se tienen en cuenta todas las opiniones y apreciaciones de los interesados, para lograr un consenso
- b) busca satisfacer la industria y los usuarios en todo el mundo) carácter voluntario de su aplicación.

ISO 9001 2015, en los años 1980 el control calidad pasó a ser garantía de calidad. La Calidad ya no se limita únicamente al producto, sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión: el producto, así como los servicios creados y aprovisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad.

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. Se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad - que se encuentra bajo la responsabilidad de la alta dirección con la ayuda de riesgos y oportunidades identificadas y juzgadas pertinentes para la empresa;

teniendo en cuenta el contexto, los desafíos y a todas las partes interesadas pertinentes para la empresa.

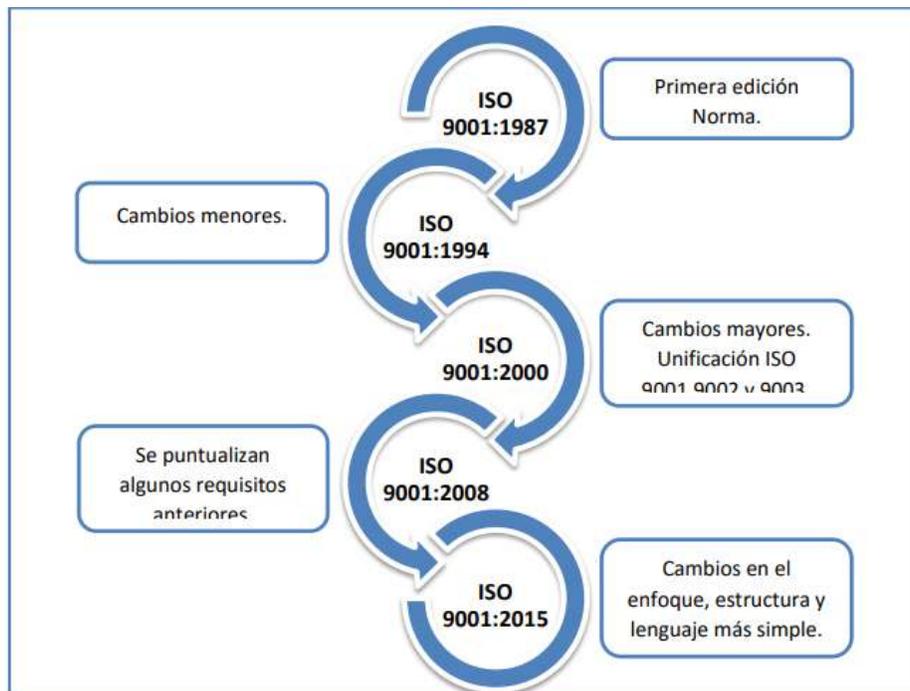
2.1.4. Evolución de la norma ISO 9001

La Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization for Standardization) surgió ante la necesidad de elaborar normas que tuviesen un alcance mundial. La gestión de calidad ha sido una preocupación constante para los miembros de ISO. A inicios de la década de los 80, esta preocupación se materializó en investigaciones y trabajos de los integrantes de los distintos comités, lo que en 1987 trajo como resultado la publicación del primer paquete normativo ISO 9000. Desde su primera publicación ha estado sufriendo revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma. La última revisión corresponde a la norma ISO 9001:2015, que ha sido culminada con la publicación del estándar el día 23 de septiembre de dicho año. De las 5 versiones de la norma, algunas han sufrido revisiones menores y otras revisiones mayores:

- **ISO 9001:1987 (primera edición)** En 1987 se publicaron tres normas bajo el concepto de aseguramiento de la calidad: ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación. ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas. Estas normas contenían determinados requisitos que aseguraban la calidad allí donde se aplicasen.
- **ISO 9001:1994 (primera revisión menor)** En el año 1994 se revisaron y actualizaron las tres normas originales, publicándose la segunda edición de ellas. Esta revisión no incluyó cambios significativos en el aseguramiento de la calidad. Página 10 ISO 9001:2000 (primera revisión mayor) En el año 2000 apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y un mejor desempeño de las organizaciones.
- **ISO 9001:2008 (segunda revisión menor)** La cuarta edición de ISO 9001 se publicó en el año 2008, se puntualizan algunos requisitos incluidos en la versión anterior. Se buscaba hacer más sencilla su implantación, pero no trae cambios significativos.

- **ISO 9001:2015 (segunda revisión mayor)** La edición ISO 9001:2015 pretende mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organización e incentivar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones.⁴

GRAFICO N° 4: Evolución ISO 9001



Fuente: Estrategia y desarrollo de guía de implementación de la norma ISO 9001:2015 por: Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina.

- Las principales mejoras de la nueva versión son:

Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.

El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.

⁴ Estrategia y desarrollo de guía de implementación de la norma ISO 9001:2015 por: Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina.

El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.

La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización – por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera – el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos.⁵

GRAFICO N° 5: Cambios de la nueva norma ISO 9001

ESTRUCTURA 2008 vs 2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
0.- Introducción	0.- Introducción
1.- Objeto y Campo de aplicación	1.- Objeto y Campo de aplicación
2.- Referencias Normativas	2.- Referencias Normativas
3.- Términos y Definiciones	3.- Términos y Definiciones
REQUISITOS	
4.- Sistema de Gestión de la Calidad.	4.- Contexto de la Organización
5.- Responsabilidad de la Dirección	5.- Liderazgo
6.- Gestión de los Recursos.	6.- Planificación
7.- Realización del Producto.	7.- Apoyo
8.- Medición, Análisis y Mejora.	8.- Operación
Anexos.	9.- Evaluación del desempeño
	10.-Mejora
	Anexos

Fuente: <https://es.slideshare.net/Revefer000/seminario-cambios-iso-9001-2015-54342687>

⁵ <https://es.slideshare.net/Revefer000/seminario-cambios-iso-9001-2015-54342687>

2.1.5. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming. En español sería PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), pero lo podemos ver de las dos formas dependiendo del documento que estemos consultando, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos.

Los resultados de la implantación de este ciclo permiten en las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando de forma continua la calidad, reduciendo costos, optimizando productividad, reduciendo precios, incrementando la participación del mercado e incrementando la rentabilidad de la organización.

2.1.6. El ciclo PHVA en la ISO 9001 2015

En esta versión, se incorpora como un punto más dentro del 0.3 Enfoque basado en procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma. El esquema que trae la norma ISO 9001 2015 en este punto es muy valioso. Podemos realizar un paso a paso para saber en qué consiste cada etapa del ciclo PHVA.

➤ Planificar

La norma nos dice que debemos:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Esto es porque el Sistema de Gestión de Calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente.

Esta puede ser la fase de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, como el alcance, la identificación y la definición de los procesos, etc.

Nos encontramos el capítulo 6 que se refiere a la planificación y aquí es donde tenemos que realizar la identificación de riesgos y oportunidades, definir los objetivos y asignar los recursos a cada uno de ellos.

En la norma ISO 9001 2008 se planteaba la planificación como el establecimiento de todos los objetivos y los procesos necesario para conseguir los resultados según los requisitos de los clientes y la empresa.

En la norma ISO 9001 2015 se añade que tenemos que establecer además los recursos que vamos a necesitar y es necesario identificar los riesgos y las oportunidades, asignándoles recursos.

➤ **Hacer**

Implementar lo planificado. La norma ISO 9001 en este sentido no nos aporta nada nuevo a simple vista, aunque se relaciona esta fase con los capítulos 7 y 8.

La empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa tiene que considerar:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Necesita obtener de los proveedores externos.

No podemos planificar y dedicarnos a ver pasar el tiempo, tenemos que asegurarnos de que todo va bien. Con recursos nos referimos a personas, infraestructura, conocimientos, entre otros aspectos que aparecen en el capítulo 7. El capítulo 8 nos habla de la parte operacional.

➤ **Verificar**

Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.

Se encuentra en el capítulo 9 Evaluación del desempeño y nos dice que la empresa debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La empresa tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La empresa tiene que conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

➤ **Actuar**

Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. El capítulo 10 Mejora, indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente.

Deben incluir:

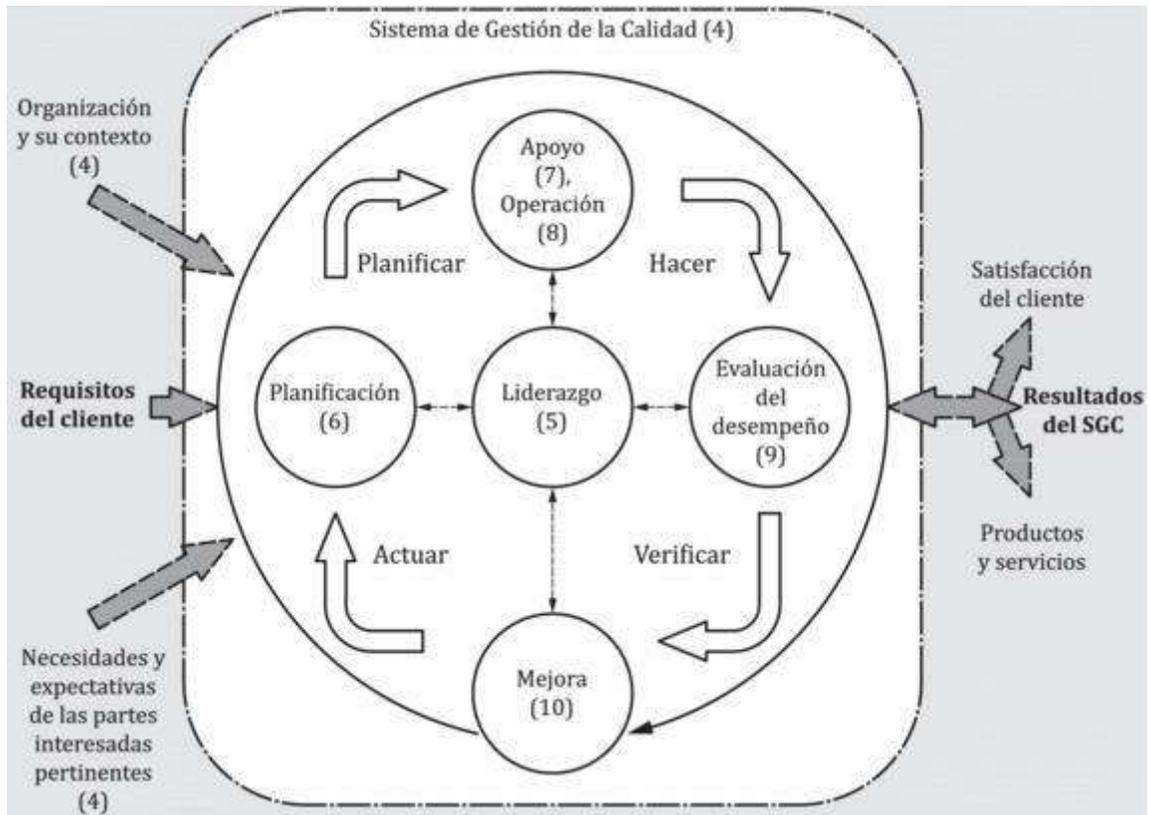
- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los ejemplos de mejora se pueden incluir en la corrección, las acciones correctivas, la mejora continua, el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En la nueva ISO 9001:2015 desaparece el concepto de acciones preventivas, ya que la norma se vuelve preventiva en sí misma en el enfoque basado en riesgos.⁶

⁶ <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/> (blog corporativo.20.10.2107)

GRAFICO N° 6: Ciclo PHVA junto con la norma ISO 9001:2015



Fuente: Norma Internacional ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos

2.1.7. Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de calidad tiene como soporte una amplia documentación con la cual es posible evidenciar el comportamiento de todos los parámetros comprendidos en un modelo implantado, de esta manera se comprueba legalmente la veracidad y confiabilidad a la hora de certificar una empresa bajo ciertas variables, la documentación de un SGC debe incluir lo siguiente:

GRAFICO N° 7: Pirámide documentaria



Fuente: Universidad de Panamá © 2010 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DITIC) <<http://www.up.ac.pa/portalup/IEA.aspx?submenu=509>>

2.1.8. Contenido de requisitos de la norma ISO 9001:2015

La ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO).

“La adopción de un SGC es una decisión estratégica para una organización que busca mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”⁷

La norma ISO 9001:2015 consta de 10 principios base, que explican la nueva estructura de la norma y otras normas sobre gestión de calidad. Los capítulos de mayor relevancia se explican a continuación.

➤ Ítem 4 “Contexto de la organización”

Es un conjunto de cuestiones internas y externas que pueden afectar el enfoque de una organización para el desarrollo y logro de sus objetivos, y su capacidad para lograr los resultados esperados de su SGC. Estas cuestiones internas o externas pueden ser el entorno legal, tecnológico, competitivo, cultural, económico, social, entre otros.

⁷ International Organization for Standardization. ISO 9001:2015.

Además, se debe identificar las partes interesadas de la organización (Alta Dirección, socios, el Estado, clientes, proveedores, empleados, entre otros).

➤ **Ítem 5 “Liderazgo”**

El liderazgo ocupa un lugar relevante en esta versión del 2015 al enfocarse en el papel que ocupa la Alta Dirección demostrando liderazgo y compromiso con el SGC de la organización. La figura del “Representante de la Dirección” ya no es un requisito con la intención que las responsabilidades de la Alta Dirección queden claras y definidas.

➤ **Ítem 6 “Planificación”**

La planificación en esta versión 2015 se basa en dos ejes principales: las acciones para abordar riesgos y oportunidades, y la importancia de la planificación de los cambios para el SGC. Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se refieren que, al momento de la planificación y definición de los procesos, se incluya información de riesgos y oportunidades que puedan afectar el logro de los objetivos.

La planificación de los cambios ya no solo se enfoca en aquellos aspectos del SGC que se modificarán, sino además en el propósito de estos. Ahora se determinará qué recursos serán necesarios y quién es el responsable del proceso.

➤ **Ítem 7 “Soporte”**

Este capítulo incluye todas las actividades que sirven de apoyo para alcanzar los resultados. Es de vital importancia manejar de forma eficaz los recursos de la organización, determinar las competencias necesarias del personal que afecten la calidad del producto, comprometer al personal con los objetivos de la organización y mantener una comunicación eficaz.

➤ **Ítem 8 “Operación”**

Este capítulo recoge los requisitos relativos a los procesos que permiten suministrar el producto y/o servicio. Se toma relevancia a la prestación del servicio y actividades posteriores a la entrega. Se brinda información al cliente relativo al tratamiento de los productos y qué hacer en caso de algún incidente que afecte su integridad.

➤ **Ítem 9 “Evaluación del desempeño”**

Este punto hace referencia a la capacidad de un SGC de brindar información que permita evaluar su eficacia, mediante el seguimiento y medición de procesos. Tal y como se indica en la norma, la organización debe hacer seguimiento de la satisfacción del cliente externo e interno a través de encuestas para verificar si se cumple con los requisitos de la norma internacional, y la revisión por la Dirección que evalúa los cambios internos y externos que puedan influir en el SGC de la organización, la retroalimentación de las partes interesadas y la efectividad de las acciones planificadas.

➤ **Ítem 10 “Mejora”**

Este punto integra las no conformidades y las acciones correctivas como parte del mismo proceso, desde su identificación hasta implementar medidas correctivas.

No se mencionan las acciones preventivas, debido al enfoque preventivo mediante la gestión de riesgos de la nueva norma.

2.2. Marco conceptual

➤ **Calidad.** - Según: Philip Crosby (1926-2001) *“La calidad se define como el estricto cumplimiento de las especificaciones por las personas que realizan el trabajo y su predisposición para mejorarla.”*

Según: Joseph Juran (1904-2008) *“La calidad se define como el grado de adecuación al uso.”*

Según: Willians Edward Deming (1900-1993) *“La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”*⁸

Según ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad-vocabulario y fundamentos: *Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos*

➤ **Organización.** - Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

➤ **Mejora.** - Actividad para mejorar el desempeño

⁸ Definir los Antecedentes Históricos de la Calidad por: Angela Beatriz Arias
http://www.academia.edu/14407691/Definir_los_Antecedentes_Hist%C3%B3ricos_de_la_Calidad

- **Gestión.** - Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- **Proceso.** -Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- **Procedimiento.** - Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Sistema.** - Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan
- **Sistema de gestión** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Documento** Información y el medio en el que está contenida
- **Registro** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
- **Validación.** - Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista⁹
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.
- **Acción Preventiva:** acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable.
- **Auditado:** organización o persona que es auditada
- **Auditor:** persona teniendo la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Certificación:** actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.
- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

⁹ Norma internacional ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario

- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que el auditor obtiene después de haber tomado en cuenta los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría.
- **Conformidad:** satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.
- **Control:** evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica la política y el sistema de calidad de una organización.
- **Mejora continua:** actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos
- **Objetivo de calidad:** resultado deseado de la organización en términos de calidad.
- **Organismo:** término utilizado dentro de ISO 9001 con el fin de cubrir cualquier tipo de organización que puede poner en su lugar un sistema de gestión de calidad. Ejemplo: compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación, etc...
- **Parte interesada:** individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc...
- **Política de calidad:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.
- **Proceso:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.
- **Registro:** Documento que da fe de resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad (sea cual sea el medio, computadora, papel, cinta magnética, etc.).¹⁰

¹⁰ ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
<http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx>



CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE INCADEX S.R.L.

“Nunca rompas el silencio, si no es para mejorarlo”

Ludwig Van Beethoven.

CAPITULO 3: DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE INCADEX SRL

3.1. Generalidades de INCADEX S.R.L.

3.1.1. Historia

INCADEX S.R.L. (Industrializadora de Cacao de Exportación S.R.L.), nació el 23 de enero de 1978, como una empresa exportadora de cacao. Al cabo de unos años se invirtió en maquinaria de punta para la fabricación de chocolates y se creó la reconocida marca "Breick".

Breick se convirtió en la mayor industria de chocolates hechos en Bolivia, ampliando sus líneas de producción de tabletas a bombones, grageas, gomitas, insumos de repostería y galletas, un conjunto de más de 200 productos que la empresa produce hoy en día.

3.1.2. Localización

La planta de producción de INCADEX S.R.L., se ubica en la zona Norte de la ciudad de La Paz, villa el Carmen calle 4 N°57

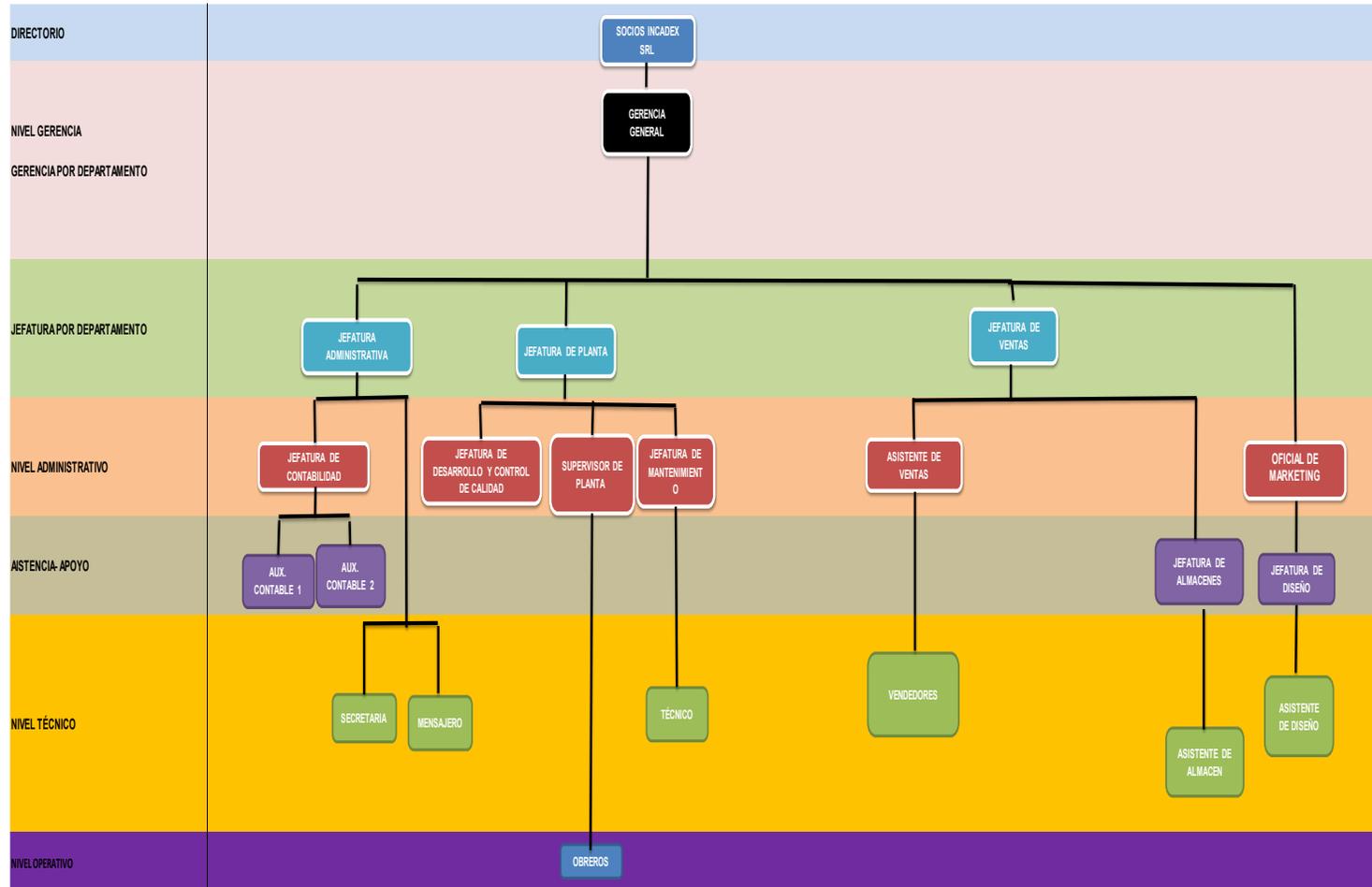
GRAFICO N° 8: Ubicación de la planta industrial



Fuente: Google Maps

3.1.3. Estructura organizacional

GRAFICO N° 9: Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.1.4. Misión, visión y valores

➤ Misión

“La calidad de los productos “BREICK” ha hecho que, en los últimos años, nuestro mercado crezca a un ritmo sostenido, convirtiéndonos en la marca de chocolates Bolivianos más importante. Es nuestra misión mantener ese prestigio, y con la innovación en tecnología de punta, fabricar y ofrecer siempre un producto que brinde satisfacción y confianza a nuestros consumidores.”

➤ Visión

“Liderar la industria del chocolate encabezando tendencias y llegando a segmentos estratégicos en el territorio nacional. Además, expandirnos a territorio extranjero, exportando el chocolate más fino hecho en Bolivia”

➤ Valores

- **Integridad:** Manera de comportarse coherentemente con los valores personales y los valores de la empresa.
- **Respeto:** Implica ser tolerante y considerado con quien no piensa igual que tú, quien no comparte los mismos gustos o intereses.
- **Compromiso social:** Es un deber hacia la sociedad, donde la institución se preocupa por el bienestar de las personas, por su salud. Valor ligado a la honestidad, es decir, que la empresa evitara todo lo que dañe a los consumidores y provocar el menor impacto negativo posible en la sociedad.
- **Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos, con diferentes tareas, pero un objetivo común. Se necesita la capacidad de aceptar responsabilidad y apoyo entre los integrantes.
- **Honestidad:** Es una calidad humana que consiste en decir la verdad y actuar de acuerdo como se piensa y se siente.
- **Esfuerzo:** Sin importar la dificultad de lo presentado, brindar lo mejor de nosotros para lograr los objetivos.

3.1.5. Sistema de producción

3.1.5.1. Descripción de materia prima e insumos

INCADEX SRL al tener una gran variedad de productos en la actualidad, para poder ser estos producidos se requiere una cantidad de materias primas e insumos el cual se especifican como principales cada uno de ellos

CUADRO N° 3: Descripción de materia prima e insumos

MATERIA PRIMA	DESCRIPCIÓN	AREA DE PROCESO
PEPA DE CACAO	Una vaina de cacao (fruta) tiene una corteza rugosa de unos 3 centímetros (esto varía con el origen y la variedad de la vaina). Está llena de pulpa dulce y mucilaginosa, el cual es la materia prima principal para la empresa para la producción de sus productos	Procesamiento de pepa de cacao
LECHE ENTERA EN POLVO	La leche en polvo es la leche totalmente deshidratada, cuyo contenido en agua es igual o inferior a un 5% en peso del producto final. Se obtiene mediante la deshidratación de la leche natural entera, total o parcialmente desnatada, el cual es parte como insumo para la elaboración de los productos de la empresa	Preparado de chocolate
LECHE DESCREMADA	La leche en polvo es la leche totalmente deshidratada, cuyo contenido en agua es igual o inferior a un 5% en peso del producto final. Se	Preparado de chocolate

MATERIA PRIMA	DESCRIPCIÓN	AREA DE PROCESO
	obtiene mediante la deshidratación de la leche natural entera, total o parcialmente desnatada, el cual es parte como insumo para la elaboración de los productos de la empresa	
AZUCAR GRANULADA	Sustancia cristalina, generalmente blanca, muy soluble en agua y de sabor muy dulce, el cual es parte como insumo para la elaboración de los productos de la empresa	Preparado de chocolate, preparado de jarabes
HARINAS	La harina es el polvo que se obtiene de la molienda del grano de trigo maduro, entero o quebrado, limpio, sano y seco, en el que se elimina gran parte de la cascarilla (salvado) y el germen. El resto se tritura hasta obtener un grano de finura adecuada.	Galletas
LECITINA DE SOYA	Lecitina de Soya es un emulsificante natural utilizado como agente humectante, dispersante, lubricante, modificador de viscosidad, instantaneizador, etc.	Preparado de chocolate
ADITIVOS	frutos secos y extruidos de cereales , insuflados de cereales, esencias, colorantes, etc.	Grageas, tableteadora, productos artesanales, preparado de

MATERIA PRIMA	DESCRIPCIÓN	AREA DE PROCESO
		chocolate, jarabes, bombonería, galletería, gomas
GELATINA	Sustancia sólida, transparente e incolora, casi inodora e insípida, que se obtiene cociendo en agua huesos, tendones y ligamentos de animales; se emplea en cocina, farmacia y en la fabricación de películas y pegamento	Preparado de jarabes, producción de gomitas

Fuente: Elaboración propia

3.1.5.2. Líneas de producción

INCADEX SRL cuenta con procesos para lograr producir con los productos que cuenta hoy en día:

CUADRO N° 4: Procesos de producción

PROCESO	PRODUCTOS
PROCESAMIENTO DE CACAO	Licor De Cacao, Manteca De Cacao, Cocoa.
PREPARADO DE CHOCOLATE	Chocolate con leche, amargo, 70%, 60%, 50% de cacao, chocolate blanco, cobertura leche, amargo, blanco
TABLETEADORA	Barras de chocolate

PROCESO	PRODUCTOS
BOMONERIA	Bombones, tabletas rellenas
GRAGEADO	Grageas
GOMAS	Gomitas azucaradas, acidas, tradicionales
JARABE	Chocolate, maple
FIGURAS HUECAS	Figuras huecas de chocolate blanco y leche
ARTESANAL	Productos artesanales
GALLETAS	Galletones de chips e choc.
ENVASADO	-

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.1.5.3. Productos de los procesos de producción

INCADEX S.R.L. tiene una gran variedad de productos descritas con más relevancias según cada línea de proceso que se muestra en la Cuadro N° 3.2 a continuación:

CUADRO N° 5: Productos de INCADEX SRL

PROCESO	PRODUCTO	SABOR/ TIPO DE CHOLATE
GRAGEADO	Grageas de extruido de maíz	Chocolate con leche, chocolate blanco, chocolate amargo
	Grageas de pasas	
	Grageas de maní	
	Grageas de almendras	
	Grageas de cherry	
	Grageas insuflado de quinua	
	Grageas de insuflado de arroz	
	Grageas de insuflado de fideo	

PROCESO	PRODUCTO	SABOR/ TIPO DE CHOLATE
TABLETEADORA	Barra de chocolate con leche	chocolate con leche
	Barra de chocolate con leche y almendras	Chocolate con leche, chocolate Diet
	Barra de chocolate pasas	Chocolate con leche
	Barra de chocolate maní	Chocolate con leche, chocolate Diet
	Barra de chocolate arándanos	Chocolate semi amargo
	Barra de chocolate bitter menta	Chocolate semi amargo
	Barra de chocolate blanco	Chocolate blanco
	Barra de chocolate semi amargo	Chocolate semi amargo
	Barra de chocolate 70% cacao	Chocolate 70% de cacao
	Barra de chocolate 60% cacao	Chocolate 60% de cacao
	Barra de chocolate 50% cacao	Chocolate 50% de cacao
	Barra de chocolate con sal	Chocolate amargo
	Barra de chocolate Diet	Chocolate con leche dietético
BONBONERIA	Barra de chocolate rellena	Menta, frambuesa, frutilla, mango, durazno, naranja, damasco, toffi, mandarina, uva, mora / chocolate con leche
	Bombón relleno de crema fondant	Caramelo, uva, mora, naranja, banana, frambuesa, coco, café, cola, frutilla, naranja, menta, melón/ chocolate con leche
	Bombón jellis	Piña, naranja, frambuesa, frutilla, coco, naranja / chocolate con leche
	Bombón Lanuit	Frutilla, frambuesa, menta/ chocolate semi amargo
JARABES	Jarabe	Chocolate, maple
ARTESANAL	bombones de licor	Amareto, coñac, cerezas en coñac/ chocolate semi amargo, chocolate con leche, etc.
	bombones artesanales	trufas de coco, café, leche amargo, monedas menta con chocolate amargo,

PROCESO	PRODUCTO	SABOR/ TIPO DE CHOLATE
	Cobertura	leche, blanco, amargo
FIGURAS HUECAS	Figuras huecas (huevos, conejos, calabazas, calaveras, papanoeles, angelitos, etc.)	cobertura leche, cobertura blanco
GALLETAS	Galletas	Galleta artesanal
GOMAS	Gomas acidas	Mora, citrus, manzana kiwi punch, piña, mango naranja
	Gomas azucaradas	Mora, frutos rojos, citrus, manzana kiwi punch, piña, manzana, mango naranja
	Gomas tradicionales	Mora, frutos rojos, citrus, manzana kiwi puch, piña, manzana, mango naranja
OTROS	Cocoa	*

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.1.5.4. Descripción de maquinaria

INCADEX S.R.L. cuenta con maquinarias para los distintos procesos de producción, los cuales se detalla en el siguiente Cuadro.

CUADRO N° 6: Listado de maquinaria de INCADEX SRL

MAQUINARIA DE PROCESO DE CHOCOLATE			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Mezcladora	1	Preparado de chocolate
2	Refinadora	1	Preparado de chocolate
3	Conchi	1	Preparado de chocolate
MAQUINARIA O EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE CACAO			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Tostadora	1	Proceso de cacao
2	Seleccionador de pepa	1	Proceso de cacao
3	Seleccionador de pepa y Cascara	1	Proceso de cacao
4	Molino de pines y bolas	2	Proceso de cacao
5	Prensa	1	Proceso de cacao
MAQUINARIA O EQUIPO DE LA TABLETEADORA			

N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Olla de templado	1	Tableteadora
2	Gusano o sin fin	1	Tableteadora
3	Olla de dosificado	1	Tableteadora
4	Cinta transportadora	2	Tableteadora
5	Elevador	2	Tableteadora
6	Túnel de refrigeración	1	Tableteadora
7	Cinta transportadora de caída de producto	2	Tableteadora
8	Bandejas para producto		Tableteadora
9	sistema Plc	1	Tableteadora
MAQUINARIA O EQUIPO DE LA BOMBONERIA			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Maquina fondant	1	Preparado de rellenos
2	Batidora	2	Preparado de rellenos
3	Tolvas de dosificado	2	Bombones, barras rellenas
4	Olla de templado	1	Bombones, barras rellenas
5	Gusano o sin fin	4	Bombones, barras rellenas
6	cinta transportadora de moldes	1	Bombones, barras rellenas
7	alimentador de moldes	2	Bombones, barras rellenas
8	pistones dosificadores	2	Bombones, barras rellenas
9	Túnel de refrigeración	2	Bombones, barras rellenas
10	Vibrado de moldes	2	Bombones, barras rellenas
11	Sistema plc	1	Bombones, barras rellenas
MAQUINARIA O EQUIPO DE GRAGEADO			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Olla de templado	1	Grajeado
2	Cernidor	2	Grajeado
3	Bombos	3	Grajeado
4	Secador con aire caliente	1	Brillo
5	Secador con aire frio	1	Brillo
6	Recubridor por compresor	3	Grajeado
7	Bombo abrillantador	1	Brillo
MAQUINARIA O EQUIPO DE GOMAS			

N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Mezclador y cocción	2	Jarabe
2	Olla de jarabe	1	Jarabe
3	Tolva	1	Jarabe
4	Pistones dosificadores	2	Gomas
	Cinta transportadora moldes	2	Gomas
5	Cinta transportadora caída de producto	1	Gomas
6	Ventiladores	6	Gomas
7	Tolva de colorante	2	Colorante
8	Mezclador	2	Recubierto
9	Tolva de esencia	2	Esencia
10	Sistema plc	1	
MAQUINARIA O EQUIPO DE GALLETAS			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Horno industrial	1	Galleta
2	Sistema de control de temperatura	1	Galleta
3	Batidora	2	Masa
4	Balanza	3	Masa
5	Moldes		Galleta
6	Cortador	1	Masa
7	Carro de moldes	6	Galleta
MAQUINARIA Y EQUIPOS DE ARTESANAL			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Templadora	1	Artesanal
2	Refrigerador	2	Artesanal
3	Batidora	1	Artesanal
4	Moldes		Artesanal
MAQUINARIA DE FIGURAS HUECAS			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA
1	Vibradora	3	Figuras huecas
2	Templadora	1	Figuras huecas
3	olla para derretir	1	Figuras huecas
4	Congeladora	1	Figuras huecas
MAQUINARIA DE ENVASADO			
N°	MAQUINARIA O EQUIPO	CANTIDAD	AREA

1	Etiquetadora	1	Envasado
2	Envolvedora de bombones	1	Envasado
3	Flow pack vertical	1	Envasado
4	Flow pack horizontal	2	Envasado
5	Flow pack multicabezal	1	Envasado
6	Plastificadora	3	Envasado
7	Selladora	2	Envasado

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.1.5.4. Descripción de procesos de producción

Se encuentra reflejado en las fichas de descripción de cada proceso tanto administrativo como operativo de cada proceso que cuenta la empresa llegando a formar parte del SGC de INCADEX SRL donde se muestra a continuación:





FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFRESTRUCTURA

Cuenta con una oficina como Departamento de ventas, con estanterías y escritorios además de contar con 4 AGENCIAS

1.-NOMBRE DEL PROCESO

COMERCIALIZACION

2.-RESPONSABLE SUPERIOR

Gerencia General

3.-PROPIETARIO DEL PROCESO

14-

PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)

Procedimiento Carga de pedidos
Procedimiento Despacho de pedidos
Procedimiento Entrega de pedidos
Herramienta del costo ABC

ENTRADAS

SALIDAS

10.PROVEEDORES

a. Gerencia General
b. Agencias
c. Vendedores

11.INSUMOS (INGRESO)

a. -----
b.c. solicitud de requerimiento de producto en el registro SIMI

12.REQUISITOS

a. Autorización formal, físico, electrónicos,
b.c especificación de producto, cantidad, plazo, medio electrónico

9.-FLUJOGRAMA comercializacion

4.- CLIENTES

a. Almacén PT
b. Agencias
c. Producción
d. Vendedores
e. Distribuidores
f. Distribuidores locales
g. Marketing

5.PRODUCTOS (SALIDAS)

a. Notas de entrada, PT
b. PT, nota de recepción
c. Orden de producción
d. PT, Nota de recepción
e,f. Orden de entrega, PT
g. Publicidad, imagen, promociones

6.-REQUISITOS (CLIENTE)

a. -----
b.d. Pedido completo, calidad, stock plazo de entrega no más de 24 h
c. plazo de entrega, medio electrónico,
e,f. Insumos (gasolina, etc)
g. recursos, plazo

15.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

-Recursos. Personal calificado
-Equipos: Pc, Impresoras, impresoras de facturas
Camionetas de distribución de producto

7.INDICADORES DEL PROCESO

% de ventas por semana
% eficiencia de producción
Nº de ventas por producto

8.- REFERENCIAS (NORMAS)

13.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)

Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

17- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)

CUESTIONES INTERNAS

CUESTIONES EXTERNAS

FORTALEZAS

- Personal capacitado

OPORTUNIDADES

- Mejoras en proceso de ventas



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFREESTRUCTURA
Cuenta con una oficina como Departamento de marketing, con estanterías, escritorios y 2 almacenes

ENTRADAS

10. PROVEEDORES	11. INSUMOS (INGRESO)	12. REQUISITOS
a. Gerencia General b. Comercialización	a. ----- b. pedidos de imagen, promoción y publicidad	a. Autorización formal, físico, electrónicos, b. especificación de lo esperado, plazo, recursos medio electrónico y físico

1.-NOMBRE DEL PROCESO
MAKETING Y PUBLICIDAD

2.-RESPONSABLE SUPERIOR
Gerencia General

3.-PROPIETARIO DEL PROCESO

14.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)
Plan de actividades
Plan de medios

SALIDAS

4.- CLIENTES	5. PRODUCTOS (SALIDAS)	6.-REQUISITOS (CLIENTE)
a. Diseño grafico b. empresas de comunicación c. contabilidad d. Comercialización	a. impresiones, diseños de imagen b. espacios publicitarios, apoyo de medio de prensa c. cheques d. informe de promoción	a. especificación de lo esperado, plazo b. información de la empresa y publicidad clara, tamaño de publicidad,

10.-FLUJOGRAMA
Marketing y publicidad

15.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS
-Recursos. Personal calificado, material de escritorio
-Equipos: Pc, Impresoras, equipo de comunicación,

7.INDICADORES DEL PROCESO
% de ventas por promoción
N° de ventas por producto en promoción

8.- REFERENCIAS (NORMAS)

13.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)
Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

17.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)			
CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	- Comunicación con el equipo de trabajo - Disponibilidad de recursos	OPORTUNIDADES	- Mejora en el proceso de marketing y publicidad - mejoras de estrategias de mercadeo
DEBILIDADES	- Publicidad limitada -	AMENAZAS	- Ausencia de la marca en el mercado



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFRAESTRUCTURA

Cuenta con una oficina como Departamento de Arte, con estanterías y escritorios de madera.

ENTRADAS

1.-NOMBRE DEL PROCESO

DISEÑO GRAFICO

2.-RESPONSABLE SUPERIOR

Marketing y Publicidad

3.-PROPIETARIO DEL PROCESO

14.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)

ART-PRO-01

SALIDAS

10.PROVEEDORES

- a. Marketing
- b. Produccion
- c. Control de calidad
- d. proveedores externos

11.INSUMOS (INGRESO)

- a. solicitud de diseño
- b. envases y empaques
- c. información del producto (tablas nutricionales)
- d. Cotizaciones, prueba de color, material de impresión, facturas

12.REQUISITOS

- a. costos, publico, objetivo, plazo, descripción de estrategia
- b. tipo de envase, material cantidad
- c. Digital
- d. tiempo de entrega, fisico,digital

9.-FLUJOGRAMA
Diseño Grafico

4.- CLIENTES

- a. producción
- b. Marketing
- c. Control de calidad
- d. proveedores externos

5.PRODUCTOS (SALIDAS)

- a. empaque etiqueta elaborado
- b. diseño elaborado
- c. registro de aprobación
- d. descripción del producto, cantidad requerida, tipo de material, arte

6.-REQUISITOS (CLIENTE)

- a. cumpla con la prueba firmada
- b. satisfaga con las necesidades
- c. -----
- d. digital, pagos

7.INDICADORES DEL PROCESO

Nº de artes atendidas por semana
Tiempo de pedido de reimpresión

8.- REFERENCIAS (NORMAS)

N/A

13.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)

Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

15.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Computadoras MAC, equipo de comunicación, escáner, impresoras
- material de dibujo y escritorio

17.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)

CUESTIONES INTERNAS

CUESTIONES EXTERNAS

FORTALEZAS

- Comunicación interna
- Equipo de trabajo actualizado(tecnología)

OPORTUNIDADES

- Mejora de proceso de diseño grafico

DEBILIDADES

- Tiempo extendido en la entrega de artes
- Poca organización de tareas

AMENAZAS

- Acumulación de tareas



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFREESTRUCTURA
Cuenta con una oficina de jefatura de producción ubicada en el área de producción con su respectiva estantería, escritorios

1.-NOMBRE DEL PROCESO
COMPRAS

2.-RESPONSABLE SUPERIOR
Gerencia General

3.-PROPIETARIO DEL PROCESO

14.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)
CMP-PRO-01

ENTRADAS

SALIDAS

10.PROVEEDORES	11.INSUMOS (INGRESO)	12.REQUISITOS
a. Producción y Almacén de MP b. Diseño y desarrollo c. Gerencia General d. Mantenimiento	a.b pedidos de compra de MP e I, cotizaciones, inventarios c.Autorizaciones d. Solicitud de compra, cotizaciones	a.b información detallada, físico, digital c. ----- d. información detallada, físico, digital



4.- CLIENTES	5.PRODUCTOS (SALIDAS)	6.-REQUISITOS (CLIENTE)
a. Producción y Almacén de MP b. Diseño y desarrollo c.administración d. Mantenimiento	a.b órdenes de compra c.d orden de compra, aprobación de compra	a. entrega 24 h antes b. ----- c.información completa, disponibilidad d. tiempo de respuesta

15.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS
--Equipo de comunicación, PC, Impresoras, material de escritorio

7.INDICADORES DEL PROCESO
Revisión Stock vs demanda
% de compras conformes

9.- REFERENCIAS (NORMAS)

13.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)
Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

17- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)			
CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	- Personal con experiencia	OORTUNIDAES	- Mejora del proceso de compras
DEBILIDAES	- Falta de personal -	AMENAZAS	- Trabajo acumulado



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFRESTRUCTURA
Cuenta con una oficina y laboratorio en el área de producción con estanterías, escritorios y mesones, pisos, paredes de azulejo

1.-NOMBRE DEL PROCESO
CONTROL DE CALIDAD

2.-RESPONSABLE SUPERIOR
Gerencia General

3.-PROPITARIO DEL PROCESO
Ing. Beatriz M

14.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)
INC-PRO-01
INC-PRO-02
INC-PRO-03

ENTRADAS

SALIDAS

10.PROVEEDORES	11.INSUMOS (INGRESO)	12.REQUISITOS
a. Todos los procesos de producción b. Almacén de MP c. Gerencia General d. Diseño y desarrollo	a. Muestras de producto en proceso y terminado b. muestras de MP e I c. d. muestras de desarrollo	a. ----- b. ----- c. d. información completa



4.- CLIENTES	5.PRODUCTOS (SALIDAS)	6.-REQUISITOS (CLIENTE)
a. todos los procesos de producción b. Almacén de MP c. Diseño y desarrollo d. Gerencia General e. laboratorios externos	a.b. Conformidad y liberación o informe de No conformidad c. informe de resultados d. Informe e. informe de resultados, facturas	a,b. Tiempo de respuesta, c. tiempo de respuesta, información de resultados completa d. información completa detallada e. Muestra, datos de análisis. contra muestras.

15- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS
-balanzas electrónicas, Peachimetro, refractómetro, micrómetro.
- material de vidrio y utensilios
-microondas, refrigerador

7.INDICADORES DEL PROCESO
de productos no conformes encontrados

8.- REFERENCIAS (NORMAS)
ISO 9001:2015
Documentación SGC
NB-324

13.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)
Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

17.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)

CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	- Personal con experiencia	OPORTUNIDADES	- Mejora en el proceso de control de calidad
DEBILIDADES	- Falta de personal	AMENAZAS	- Carga de trabajo



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

16. INFRESTRUCTURA

Cuenta con un taller de dos piezas, con paredes planas y lisas, pisos de concreto fino con estanterías de metal.

ENTRADAS

10. PROVEEDORES	11. INSUMOS (INGRESO)	12. REQUISITOS
a. Procesos de producción b. jefe de planta	a. Solicitud de mantenimiento correctivo, preventivo b. orden de mantenimiento correctivo y preventivo	a. ----- b. planificación correcta

1.- NOMBRE DEL PROCESO

MANTENIMIENTO

2.- RESPONSABLE SUPERIOR

Gerencia General

3.- PROPIETARIO DEL PROCESO

14.- PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS (EXISTENTES NECESARIOS)

MTN-PRO-01
MTN-PRO-02

SALIDAS

4.- CLIENTES	5. PRODUCTOS (SALIDAS)	6.- REQUISITOS (CLIENTE)
a. Procesos de producción	a. informe de revisión, mantenimiento correctivo y preventivo	a. Atención oportuna

9.
FLUJOGRAMA
Mantenimiento

7. INDICADORES DEL PROCESO

Nº de mantenimiento correctivo por año
% de cumplimiento de mantenimiento preventivo por año

8.- REFERENCIAS (NORMAS)

15.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Soldadoras, herramientas
- Equipo de medición
- Material de escritorio

13. GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)

Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

17.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES (MATRIZ FODA)

CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en el equipo de trabajo de mantenimiento - Personal activo 	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento en mantenimiento preventivo - Mejoras en establecimiento - Ampliación de taller
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de renovación en herramientas y equipos de medición 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento retrasado



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

17. INFREESTRUCTURA

Cuenta con pisos y paredes de Azulejo hasta la mitad y el resto es pared plana y lisa, techos de vigas metálicas que sostienen la cubierta, con iluminación natural y artificial, libre espacio entre máquina y maquina,

ENTRADAS

1.-NOMBRE DEL PROCESO

Procesamiento de cacao

2.-RESPONSABLE SUPERIOR

Jefe de planta

3.-PROPIETARIO DEL PROCESO

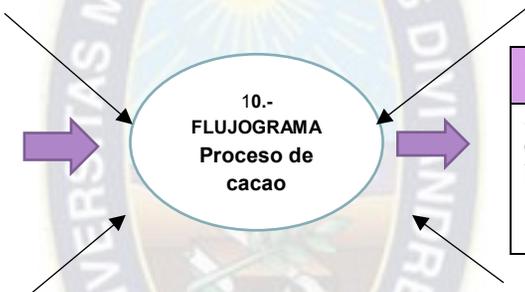
Encargado de procesamiento de cacao

15.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)

- INC-PRO-01
- INC-PRO-03
- BPM-PRO-01
- BPM-PRO-02

SALIDAS

11.PROVEEDORES	12.INSUMOS (INGRESO)	13.REQUISITOS
a. Almacén de MP b. Jefe de producción	a. pepa de cacao b.Orden de producción (OP)	a. Fecha de vencimiento vigente, libre de impurezas, b. informar 24 hr antes



4.- CLIENTES	5.PRODUCTOS (SALIDAS)	6.-REQUISITOS (CLIENTE)
a. Preparado de chocolate b. molino	a. Licor de cacao b. cocoa	a,b libre de impurezas

16.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Recursos. Mano de obra
- Materia prima
- Maquinaria: tostadora, vibrador(seleccionador) molino de pines y bolas, olla para licor

7.- CALIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)

Grado de tostado, pelado, viscosidad de licor

8.-PRODUCTIVIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)

2 Partidas de 500 kg

9.- REFERENCIAS (NORMAS)

NB-326007,NB-326006,NB/NM 324

14.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)

- Personal: 3
- Conocimiento: proceso de cacao
- Habilidad: Trabajo en equipo, corporal, usó de maquinaria
- Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

18.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)			
CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado en el proceso - Comunicación interna entre el personal y jefe - Trabajo en equipo 	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras técnicas en el proceso - Mejora de rendimiento en producción - Adquisición de maquinaria
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Fuerte dependencia de mano de obra - Falta de renovación de maquinaria 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Deserción del personal a cargo - Fallos de la maquinaria - Paro de producción



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

17. INFRESTRUCTURA

Cuenta con pisos y paredes de Azulejo hasta la mitad y el resto es pared plana y lisa, techos de vigas metálicas que sostienen la cubierta, con iluminación natural y artificial, libre espacio entre máquina y maquina, Casillero metálico para los utensilios necesarios para dicho proceso.

ENTRADAS

1.-NOMBRE DEL PROCESO

Preparado de chocolate

2.-RESPONSABLE SUPERIOR

Jefe de planta

3.-PROPITARIO DEL PROCESO

Encargado de producción de preparado de chocolate

15.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)

- INC-PRO-01
- INC-PRO-03
- BPM-PRO-01
- BPM-PRO-02
- Recetas

SALIDAS

11.PROVEEDORES	12.INSUMOS (INGRESO)	13.REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> a. Almacén de MP b. Jefe de producción 	<ul style="list-style-type: none"> a. Según receta de chocolate a preparar b.Orden de producción (OP) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fecha de vencimiento vigente, libre de impurezas, b. informar 24 hr antes

10.- FLUJOGRAMA Preparado de chocolate

4.- CLIENTES	5.PRODUCTOS (SALIDAS)	6.-REQUISITOS (CLIENTE)
<ul style="list-style-type: none"> a. Tableteadora b. Bombonería c. F. huecas d. Grageado e. Artesanal 	<ul style="list-style-type: none"> a,b,c,d,e Choc. con leche, amargo, blanco, leche y almendras -Cobertura leche, blanco, amargo-Choc. dietetico,. 	<ul style="list-style-type: none"> a,b,c,d,e - Viscosidad del fluido -Temperatura entre (45-50)°C

16.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

-Recursos. Mano de obra
Materia prima
-Maquinaria: Mezcladora, Refinadora, Conching, Palas de plastico, recipiente de plástico, espátulas de metal

7.- CALIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)

-Viscosidad, análisis organoléptico

8.-PRODUCTIVIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)

3 Partidas de 250 Kilos por día

9.- REFERENCIAS (NORMAS)

NB-326007,NB-326006,NB/NM 324

14.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)

-Personal: 2
-Conocimiento: Preparado de chocolate
-Habilidad: Trabajo en equipo, corporal, usó de maquinaria
- Descrito en el MANUAL DE FUNCIONES

18.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)

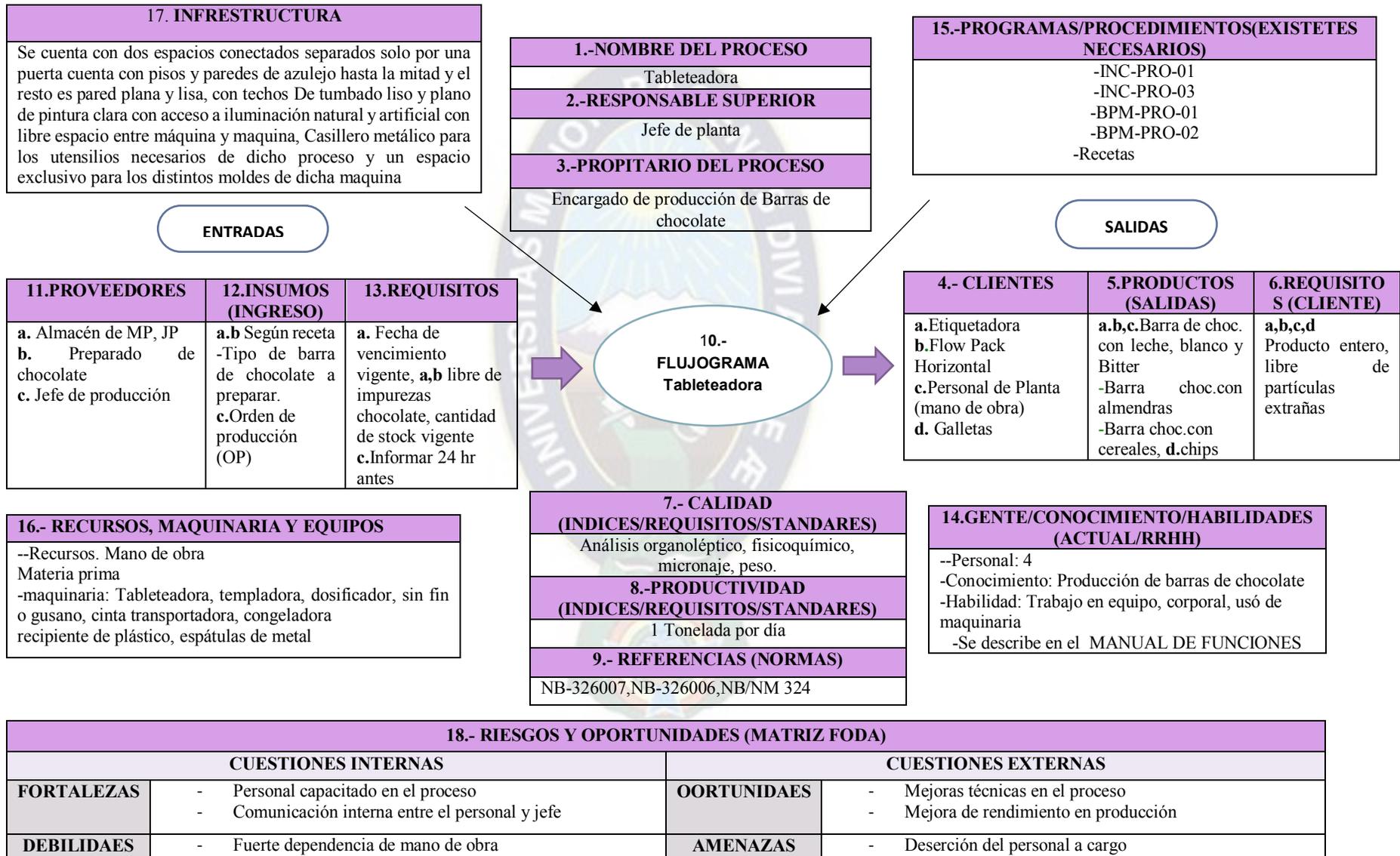
CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado en el proceso - Comunicación interna entre el personal y jefe - Trabajo en equipo 	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras técnicas en el proceso - Mejora de rendimiento en producción - Adquisición de maquinaria
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Fuerte dependencia de mano de obra - Falta de renovación de maquinaria 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Deserción del personal a cargo - Fallos de la maquinaria - Paro de producción



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS





FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

17. INFREESTRUCTURA
Cuenta con pisos y paredes de Azulejo hasta la mitad y el resto es pared plana y lisa, techos de tumbado plano y liso de color claro y una ventana empotrada la pared y puerta de madera y con iluminación natural y artificial, Existe libre espacio entre máquina y maquina, Casillero metálico para los utensilios necesarios de dicha máquina y también cuenta con un mezanine donde se encuentran los moldes, con un cuarto pequeño donde se encuentran saldos de jarabes etc.,

ENTRADAS

1.-NOMBRE DEL PROCESO
Bombonería
2.-RESPONSABLE SUPERIOR
Jefe de planta
3.-PROPIETARIO DEL PROCESO
Encargado de producción de bombones y tabletas rellenas

15.-PROGRAMAS/PROCEDIMIENTOS(EXISTENTES NECESARIOS)
-INC-PRO-01 -INC-PRO-03 -BPM-PRO-01 -BPM-PRO-02 -Recetas

SALIDAS

11.PROVEEDORES	12.INSUMOS (INGRESO)	13.REQUISITOS
a. Almacén de MP, JP b.Preparado de chocolate c.Preparado de cremas, rellenos d.Jefe de producción	a.b.Según receta -Tipo de barra de chocolate c. tipo de relleno d.Orden de producción (OP)	a.Fecha de vencimiento vigente, a,b,c .libre de impurezas, cantidad de stock vigente d .Informar 24 hr antes

10.-
FLUJOGRAMA
Bombonería

4.- CLIENTES	5.PRODUCTOS (SALIDAS)	6.REQUISITOS (CLIENTE)
a. Etiquetadora envolvedora de bombones c.Personal de Planta(mano de obra)	a.b.c.Barra de choc. rellenos -Bombones : rellenos,jellis, fondant, registro de producción	a.b.cProducto entero, Sin particular extrañas

16.- RECURSOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS
-Recursos. Mano de obra
Materia prima
Maquinaria: Templadora, Bombonera, Batidora, Olla para jarabes, Maq Fondant.
Utensilios: espátulas metálicas, plástico, recipientes de plástico, cernidores metálicos, probetas de plástico.

7.- CALIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)
Análisis organoléptico, fisicoquímico, micronaje, peso.
8.-PRODUCTIVIDAD (INDICES/REQUISITOS/STANDARES)
2 partidas de 200 kg
9.- REFERENCIAS (NORMAS)
NB-326007,NB-326006,NB/NM 324

14.GENTE/CONOCIMIENTO/HABILIDADES (ACTUAL/RRHH)
-Personal: 4
-Conocimiento: Producción de barras de chocolate rellenas y bombones
-Habilidad: Trabajo en equipo, corporal, usó de maquinaria
-Se describe en el MANUAL DE FUNCIONES

18.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES(MATRIZ FODA)

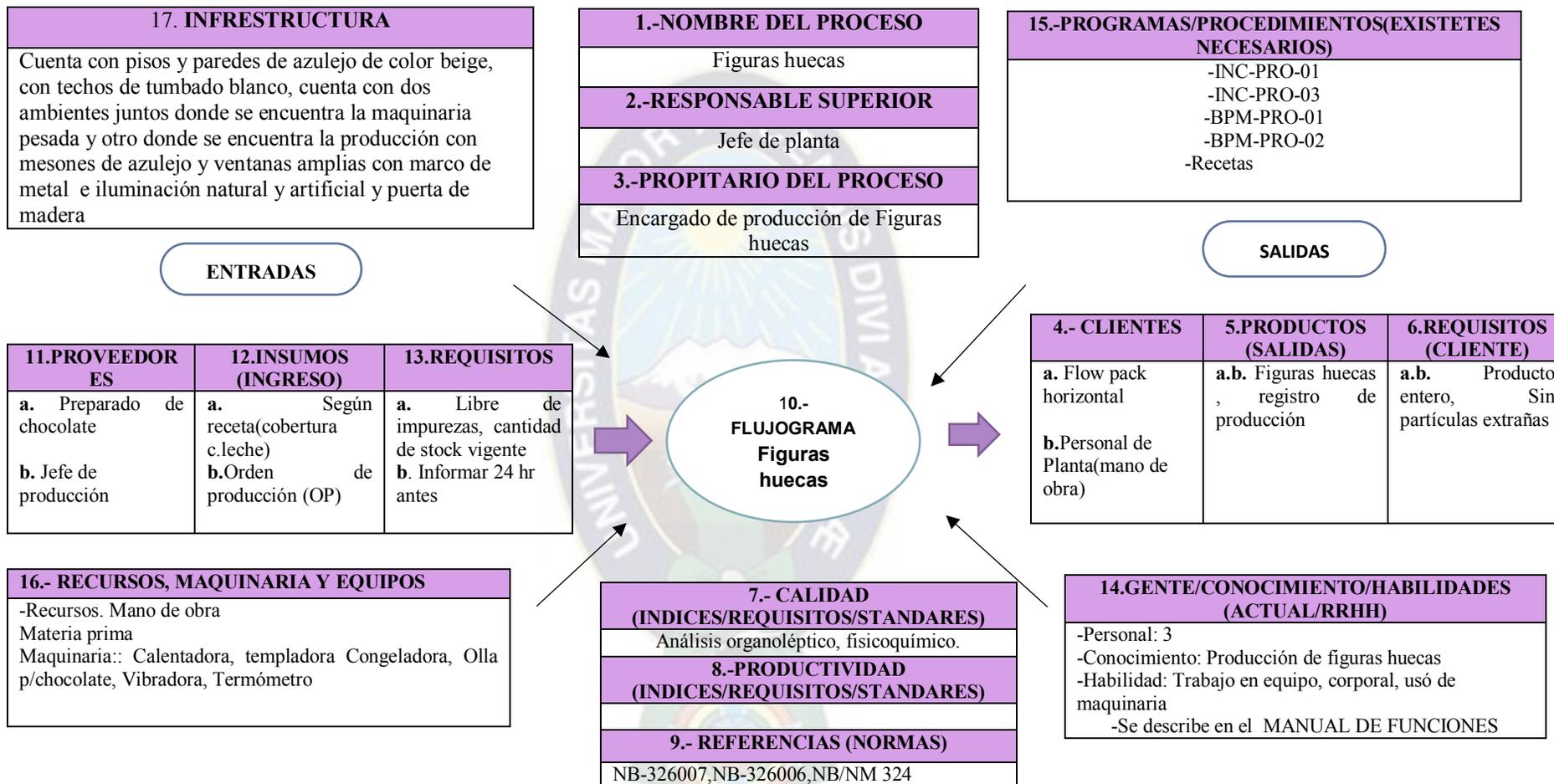
CUESTIONES INTERNAS		CUESTIONES EXTERNAS	
FORTALEZAS	- Personal capacitado en el proceso - Comunicación interna entre el personal - Trabajo en equipo	OPORTUNIDADES	- Mejoras en el proceso - Mejora de rendimiento en producción - Adquisición de maquinaria
DEBILIDADES	- Fuerte dependencia de mano de obra - Falta de renovación de maquinaria	AMENAZAS	- Deserción del personal a cargo - Fallos de la maquinaria



FICHA

SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

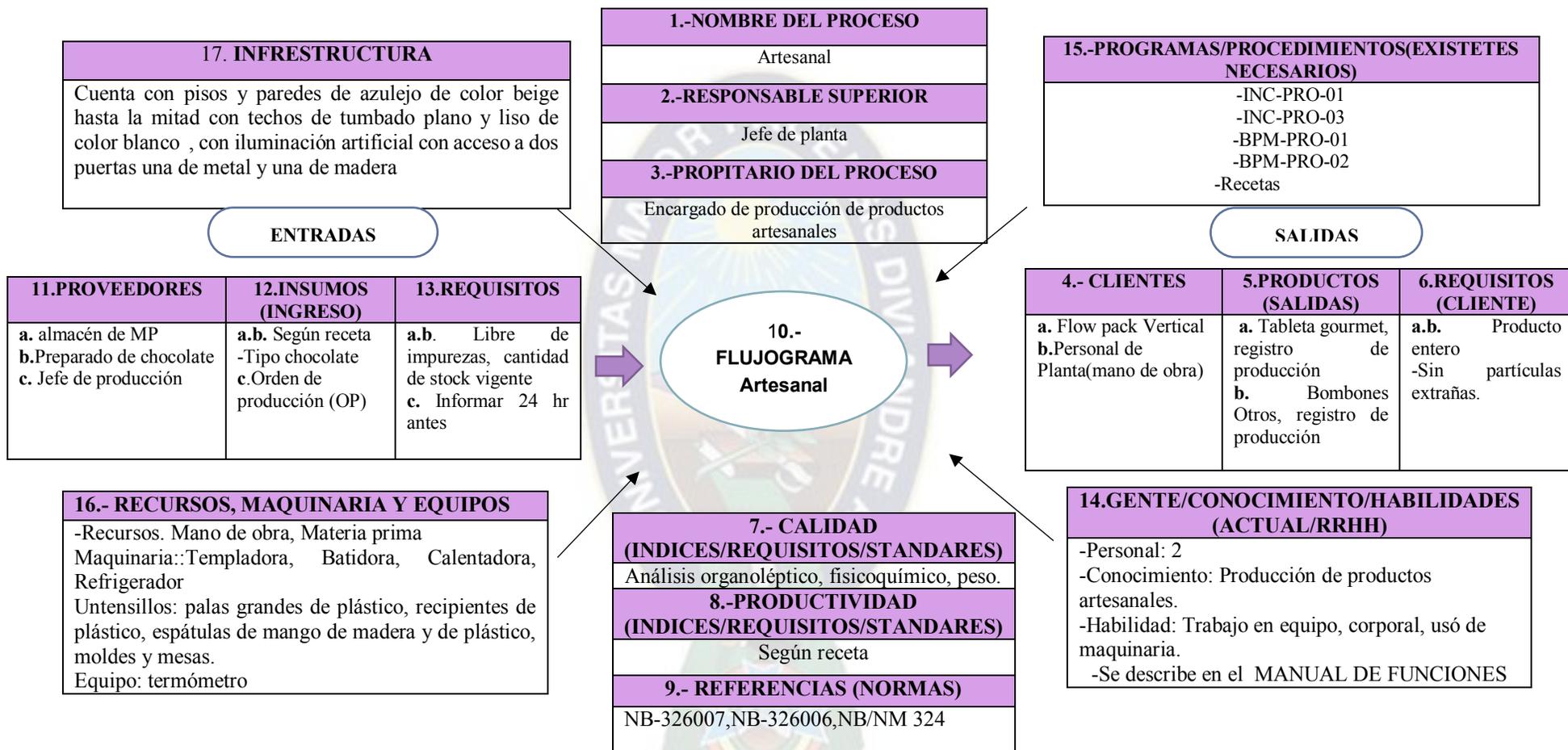


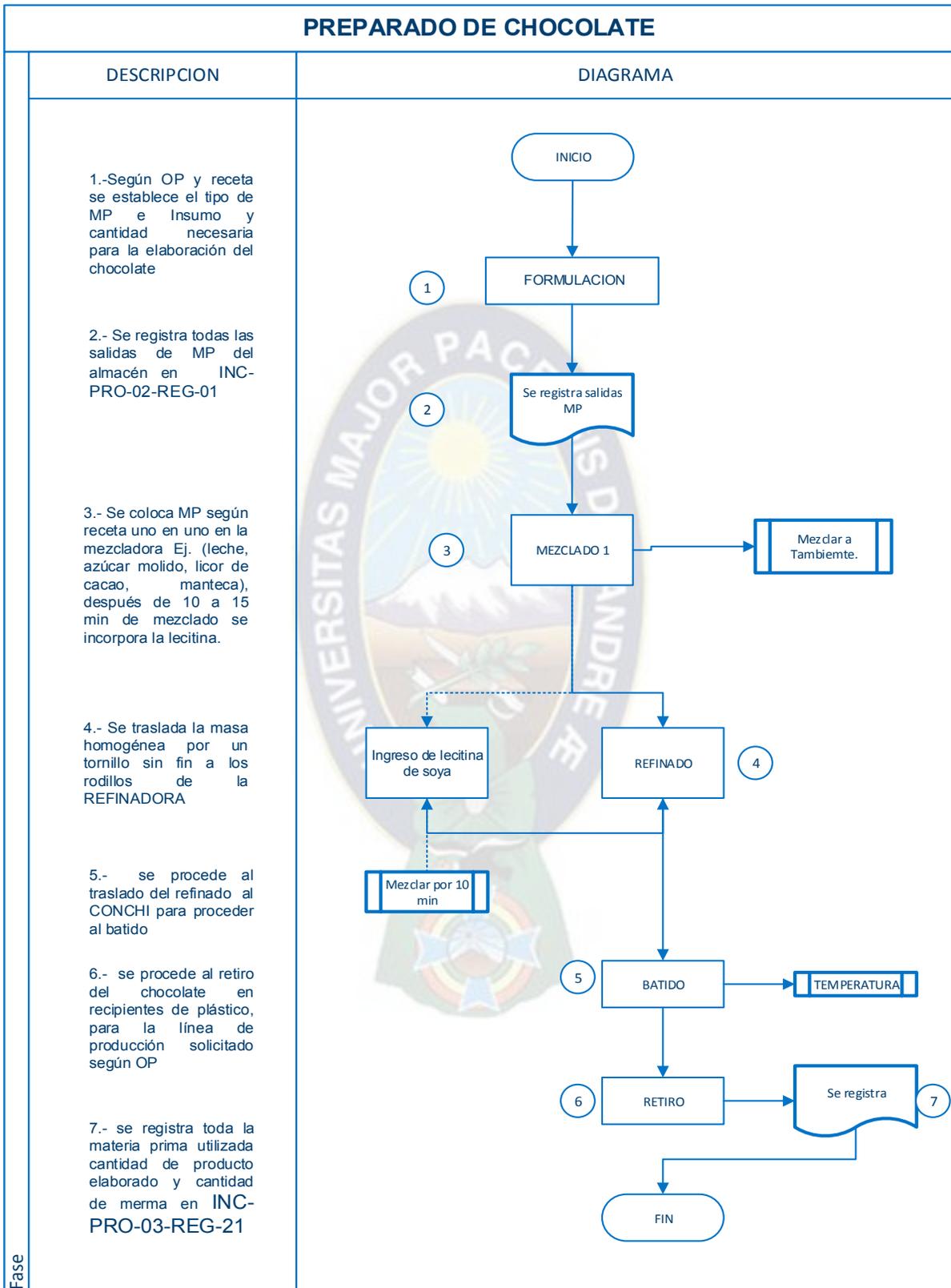


FICHA

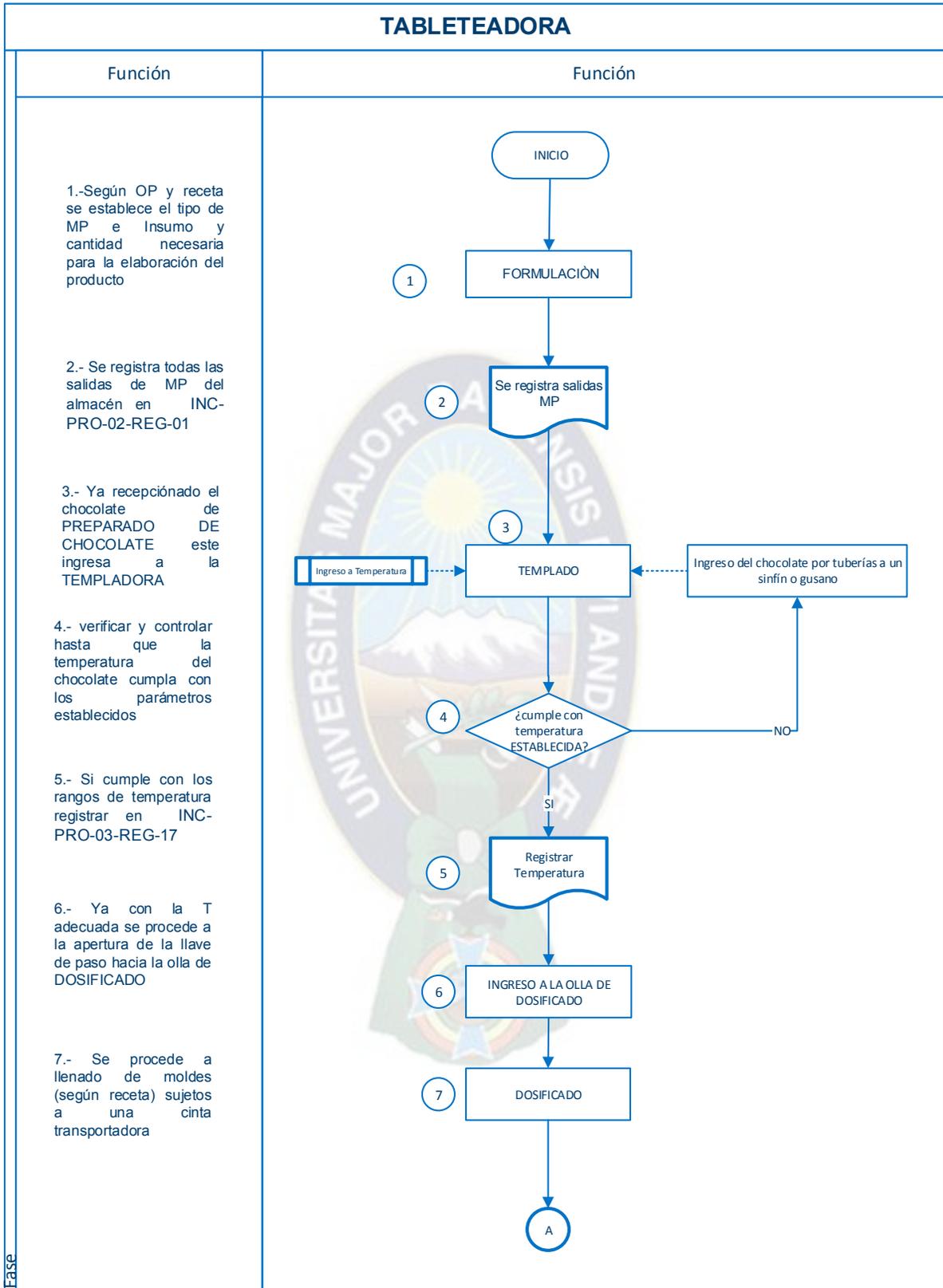
SGC – FCH – 01
Versión: 001

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

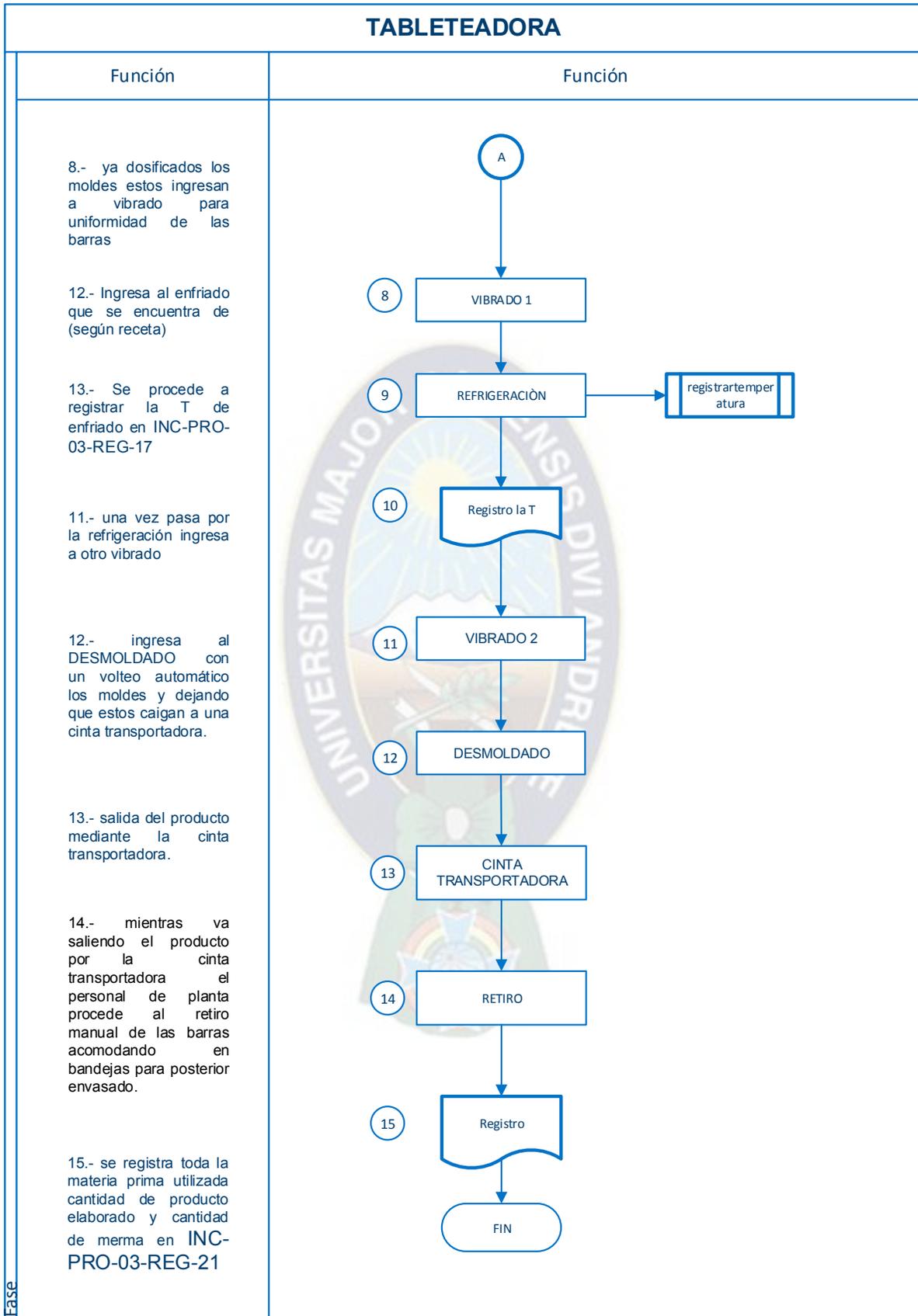




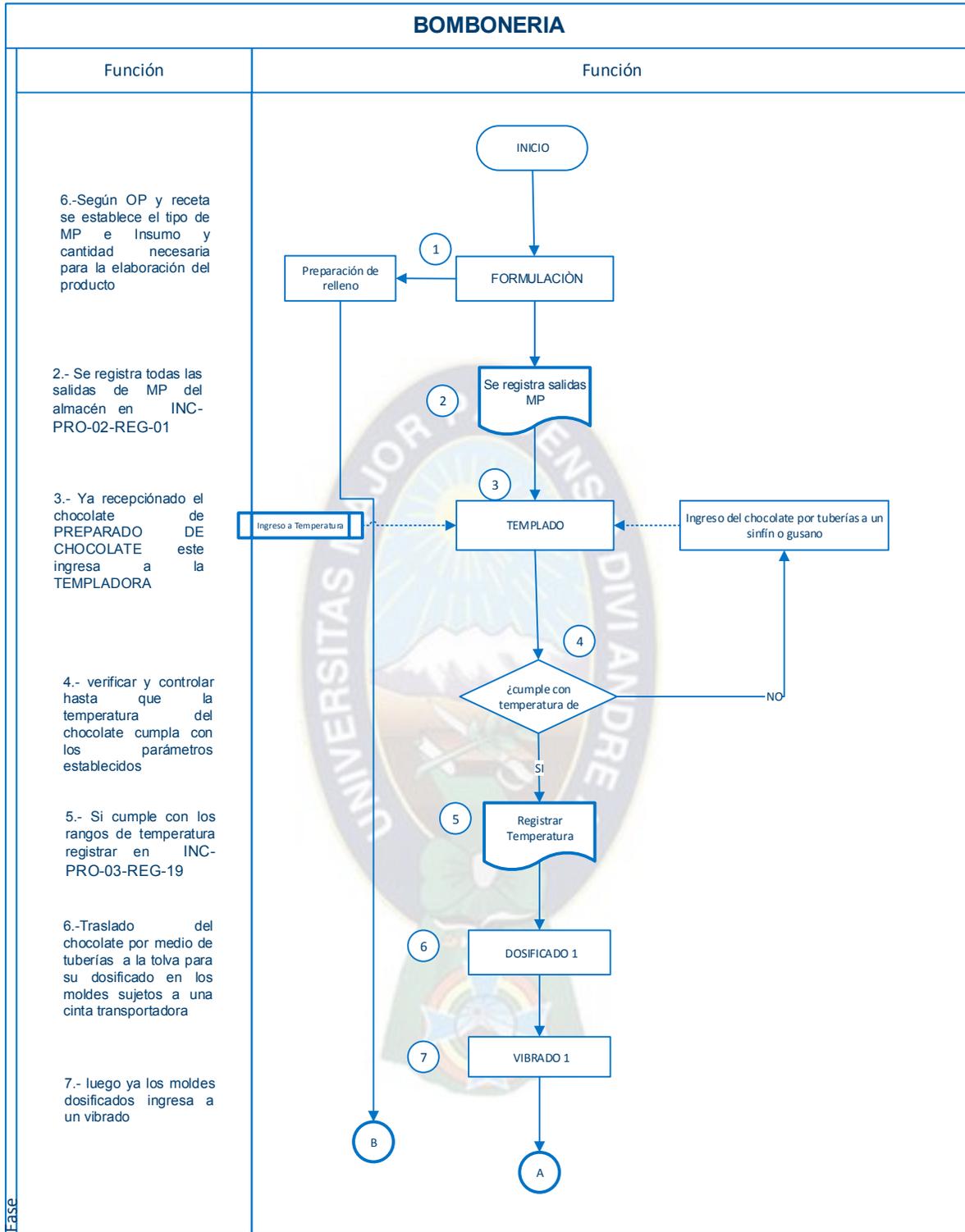
Fase



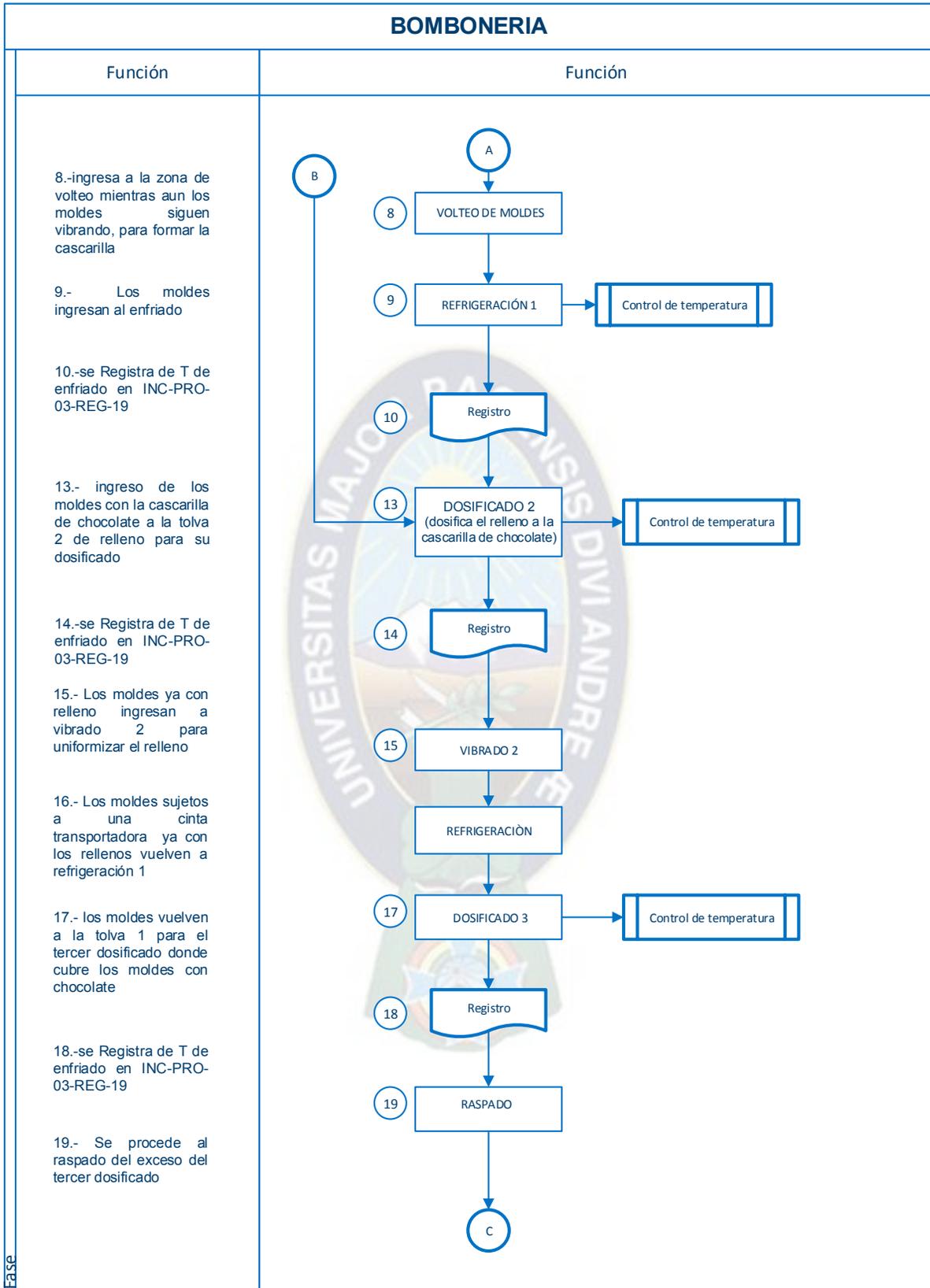
Fase



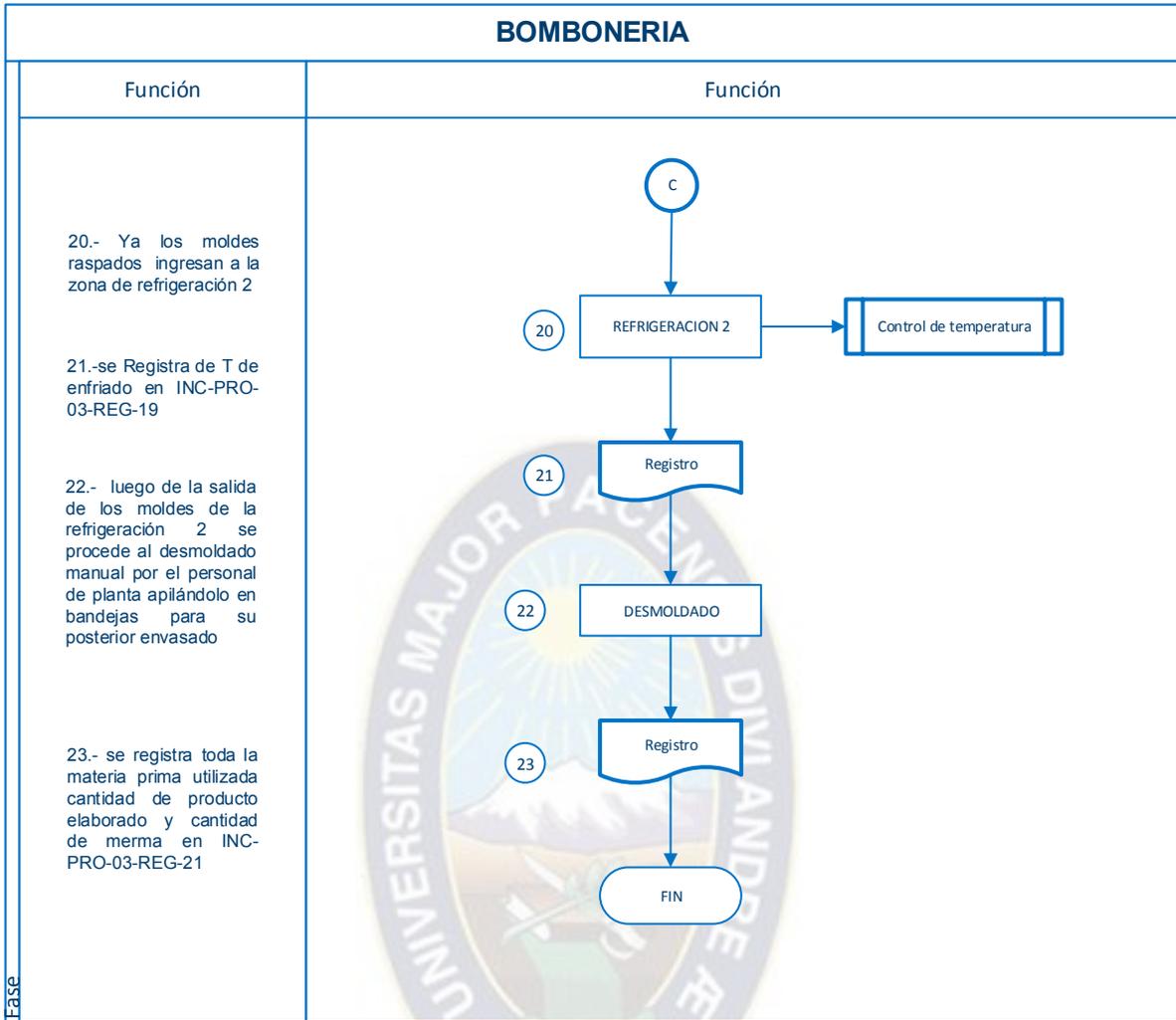
Fase



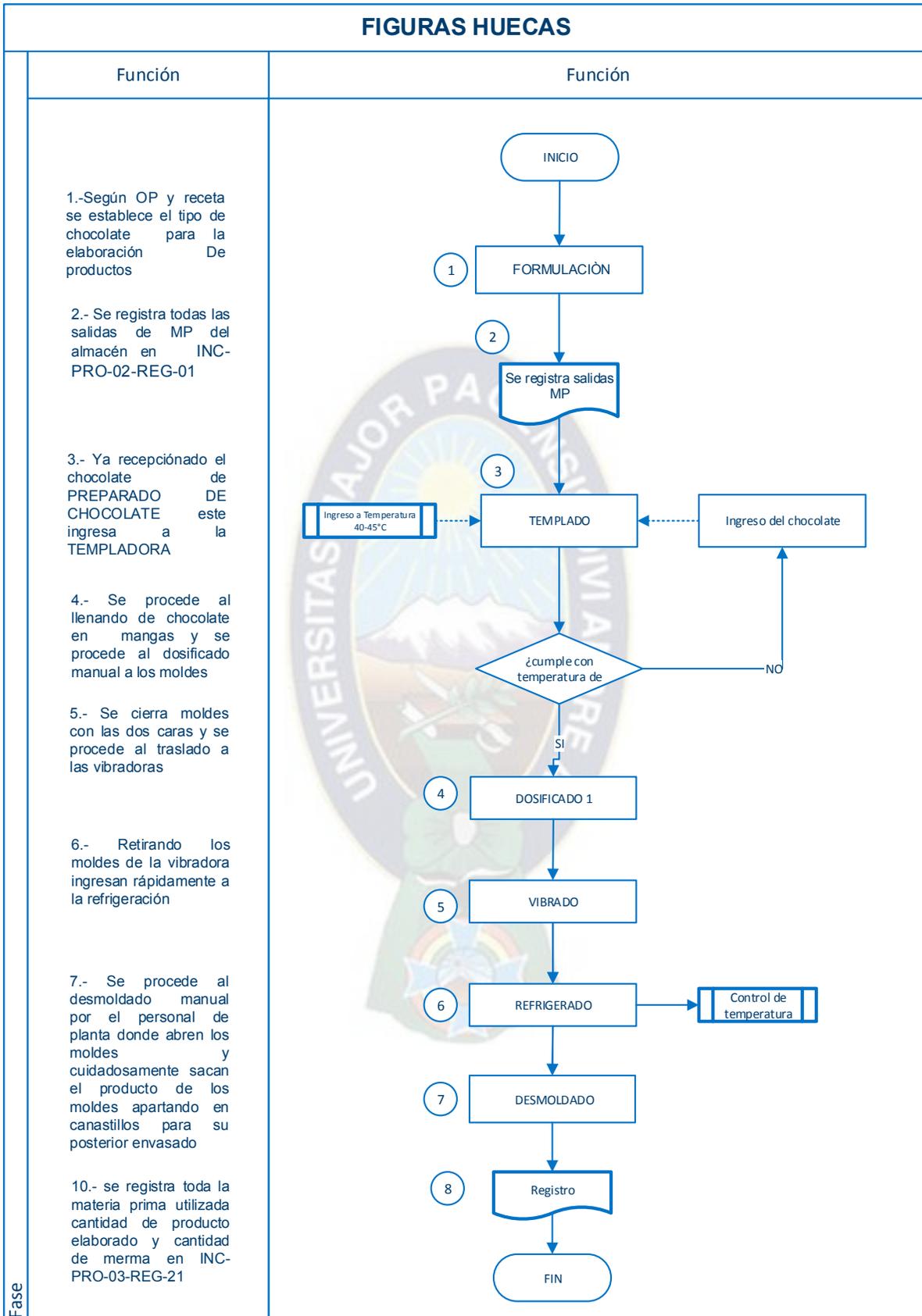
Fase



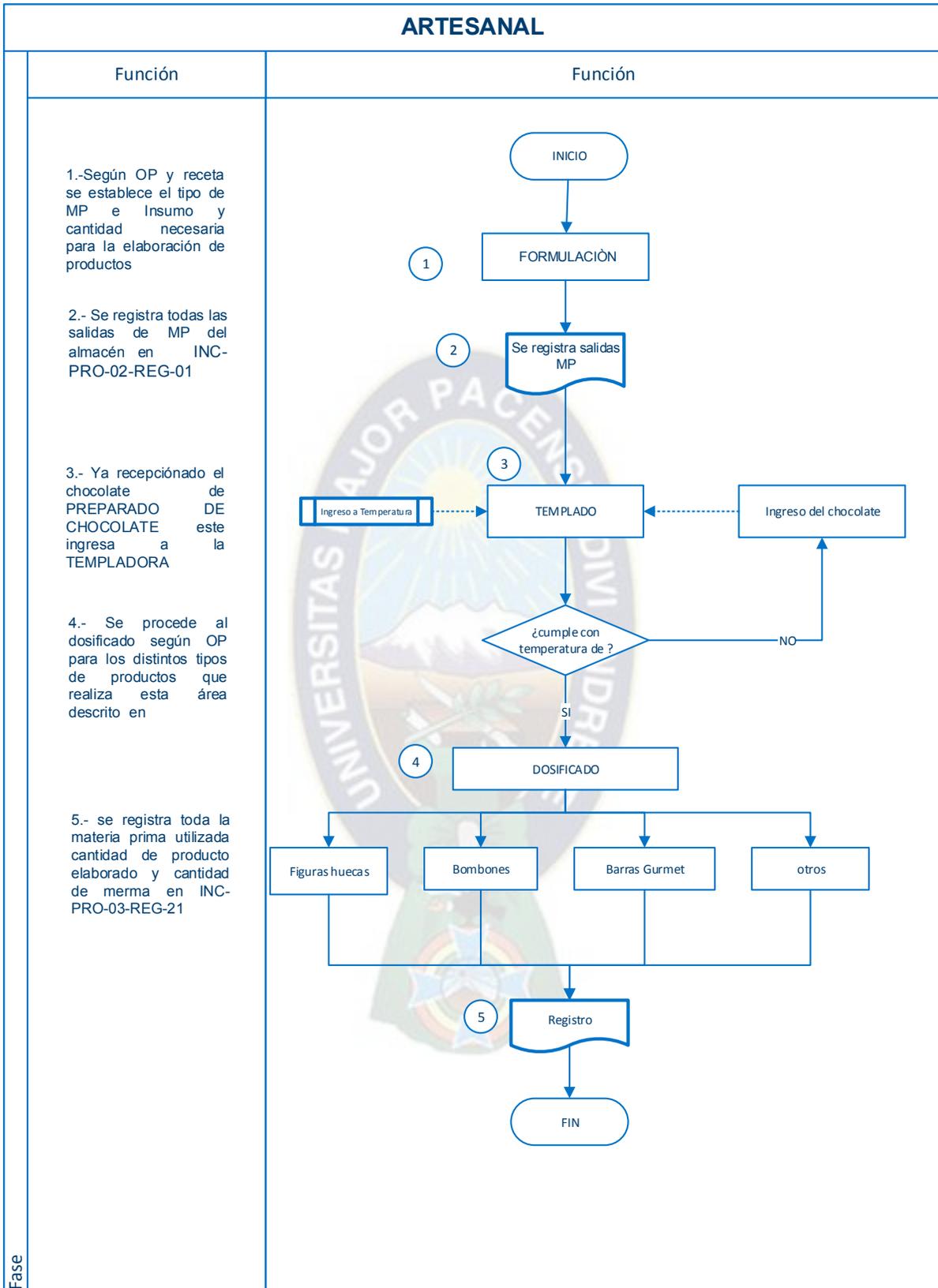
Fase



Fase



Fase



Fase

3.2. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad

3.2.1. Diseño de los instrumentos de medición e investigación

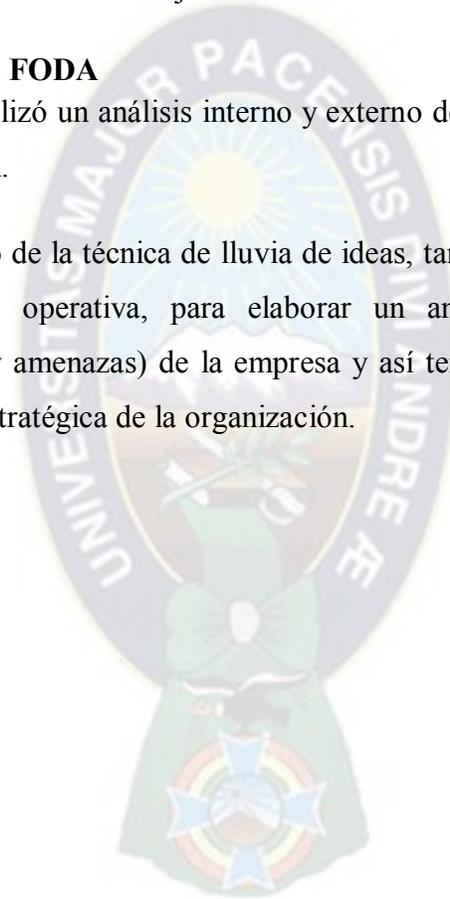
Estos instrumentos se diseñaron con el fin de encontrar la brecha que existe entre la situación actual de la empresa respecto a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015 y la recolección de información.

- Se diseñó el cuestionario basado en la norma ISO 9001:2015, para identificar la situación actual de la dirección véase anexo 1
- Obtención de la información respecto a la situación actual de la empresa mediante entrevistas periódicas con los jefes de áreas

3.2.1.1. Análisis de matriz FODA

En primera instancia se realizó un análisis interno y externo de la empresa para entender el contexto de la organización.

Para lo anterior se hizo uso de la técnica de lluvia de ideas, tanto con los colaboradores del área administrativa como operativa, para elaborar un análisis FODA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) de la empresa y así tener un punto de partida para reformular la planeación estratégica de la organización.



CUADRO N° 7: Matriz FODA

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
 <p>FODA</p>		<ol style="list-style-type: none"> Experiencia de más de 40 años en la industria Posesión de una marca reconocida en el país Amplia gama de productos Proveedores de calidad Experiencia en el mercado Innovación en elaboración de productos Bajos índices de endeudamiento 	<ol style="list-style-type: none"> Sistema de gestión de calidad no certificado. Indicadores poco establecidos. Falta de capacitación al personal. falta de recursos para la calibración de equipos baja renovación de maquinaria baja retroalimentación con el cliente baja fidelización con el cliente
		OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)
FACTORES EXTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> Certificar un sistema de gestión de calidad Posibles nuevos mercados como nacionales e internacionales. Posición y liderazgo en el mercado nacional Posibilidad de ingresar en licitaciones con empresas públicas y privadas endeudamiento bancario para actualizar sus líneas de producción 	<p>F1,F2,F3,F4,F5,F7:O1,O2,O3,O4 penetración en el mercado, mediante la atracción de nuevos clientes</p> <p>F7,O5 Disponer de aprovisionamiento de crédito bancario</p>	<p>D1,O1,D2,D3 Disponer de un diseño de gestión de calidad para su posterior certificación</p> <p>D4,D4.O5 Desarrollar estrategias para mejorar los ingresos de la empresa y disponer de crédito bancario</p> <p>D6,D7,O2,O3O,4 Mejorar la comunicación con el cliente que permita conocer los requisitos del cliente que le permita satisfacer las necesidades y aumentar el nivel de fidelización</p>
	AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
	<ol style="list-style-type: none"> perdida de cliente frente a Competidores con productos de bajo costo. Elevado precio comercial de los productos ofertados Productos exportados de alta calidad al país. Aparición y crecimiento de nuevos competidores nacionales. Pérdida del 50% del mercado nacional 	<p>F4, A1, A2, Realizar un análisis y evaluación de proveedores (costo, calidad, etc.) que se encuentra descrita en el procedimiento CMP-PRO-01 selección evaluación y revaluación de proveedores</p> <p>A3,A4,A5, A7, seguimiento y mejora en ventas y satisfacción del cliente buscando ventajas competitivas con los años de experiencia y amplia gama de productos para sobresalir en el mercado</p>	<p>A1,D1,A2,D2,A3,D3</p> <p>Mantener periódicamente el enfoque de mejora en los procesos, y satisfacción del cliente</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.2.1.2. Requerimientos basados en la norma ISO 9001:2015

Para determinar la situación existente en relación a los requisitos se diseñó el siguiente instrumento de investigación basado en los apartados de la norma y el objeto o meta que debe llegar la empresa.

CUADRO N° 8: Objetivo o metas de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

NUMERAL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	
A	Están identificados los procesos que le permiten a la organización cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)	Que la administración superior conozca el contexto externo e interno de la empresa que afecta a ella tanto positive como negativamente
c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los proceso ya están definidos	
d	Posee la empresa estrategias u oportunidades para introducirse en el mercado	
e	Conoce la empresa las cosas que lo hacen fuerte y/o débil con relación a sus competidores	
f	Conoce la empresa los requerimientos legales que debe cumplir la empresa	
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	
a	La empresa conoce las partes interesadas en la calidad de los productos de la empresa	Que se conozcan las partes interesadas que intervienen en el Sistema de gestión de calidad y que afecten positivamente o negativamente a la empresa; así como sus requisitos para el
b	La empresa conoce las necesidades y/o expectativas de las partes interesadas	

NUMERAL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
c	La empresa conoce los requisitos para la satisfacción de las partes interesadas (requisitos del cliente, legales, reglamentarios)	establecimiento y cumplimiento del Sistema de gestión de calidad
D	Posee una base de datos para poder llevar un mejor control de estos requisitos a cumplir	
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
a	Posee la empresa documento donde considera de donde hasta donde se aplica el sistema de gestión de calidad	La empresa debe determinar y establecer los límites para el SGC y si estos límites están siendo aplicados Además identificar estos límites
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	

NUMER AL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
8	La empresa conoce los recursos que utiliza para llevar a cabo el procesos de gestión de calidad	<p>Debe existir interés por la calidad en la prestación de servicios, y poseer los procesos necesarios para SGC, tales como la administración, realización de servicio, planificación medición y análisis, etc.</p>
b	Recursos se mantienen en disposición siempre	
c	La empresa conoce los riesgos y oportunidades de sus procesos	
d	Realiza algún tipo de evaluación a sus procesos	
e	Realiza mejoras de sus procesos	
f	Se realiza evaluaciones a sus procesos	
5	LIDERAZGO	
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	
5.1.1.	GENERALIDADES	
a	Se concientiza continuamente a recurso humano sobre la importancia de la satisfacción al cliente	<p>La dirección enfatice en los miembros de la institución la importancia que representa la satisfacción de las necesidades del cliente y que determine que medios utiliza para medirlos</p>
b	Se evalúa el interés que le da la alta dirección a generar servicios con alto grado de calidad a los clientes.	
5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE	
a	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	<p>La dirección debe asegurar y establecer cuáles son los requisitos del cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades</p>

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

NUMERAL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
5.2.1	ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD	
a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios	La empresa debe poseer una política de calidad y que comprenda con el cumplimiento de ella por todos
b	Se ha establecido la política de la Calidad	
c	Se han establecido los objetivos de la calidad	
d	Se han realizado las revisiones por la dirección	
e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	
a	Transmite su política a los clientes	La empresa debe comunicar la política de calidad y que esté disponible y fácil de entender y aplicar
b	Transmite su política a su equipo de trabajo	
c	Comunica al público su política de calidad	
5.3	ROLES DERESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	
a	Se mantiene definida y documentada funciones de responsabilidades de todos los puestos en la empresa	Debe determinar hasta qué grado la alta dirección segura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas
b	Existe responsable de funciones de la mejora continua	
c	Cuenta con documentación de cambios realizados	

6	PLANIFICACIÓN	
6.1.	6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
a	Cuenta con base de riesgos y oportunidades	Conocer si la administración está consciente de los riesgos que corre el Sistema de gestión de calidad y las acciones correctivas para abordarlos
6.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	
a	Tiene establecidos los objetivos de calidad	Debe existir objetivos de calidad y llevarlos a cabo, y si se mantiene la integridad aun cuando implementaran cambios de estos
b	Tiene documentado los objetivos de calidad	
6.3.	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	
a	Establece los cambios considerados dentro de la empresa	Si se llevan cambios en el SGC contar con los recursos y personal que los lleve a cabo
b	Cuenta con un sistema de control de cambios en la empresa	
7	APOYO	
7.1	GENERALIDADES	
a	La empresa cuenta con los recursos mínimos necesarios para generación de los servicios que brinda al cliente	La administración debe proporcionar todos los recursos que se consideren necesarios para proporcionar la calidad que satisfaga al cliente
b	Existe un plan de mantenimiento como infraestructura y equipos ,etc.	
7.1.2.	PERSONAS	
a	Cuenta con el personal necesarios capacitado para los procesos dentro de la empresa	La empresa debe poseer las personas necesarias y adecuadas para llevar acabo el SGC y que estas están capacitadas constantemente
b	Capacitan a su personal	
7.1.3.	INFRESTRUCTURA	
a	Se evalúa las condiciones de las instalaciones de la empresa	La dirección debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria con relación a los recursos (equipo adecuado y servicios), que los empleados
b	Cuenta con correcta distribución de la empresa	
c	Se realiza modificaciones a la	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

	distribución de la empresa	necesiten para el desempeño de las funciones
7.1.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	
a	Existe un plan de evaluación para la prevención de riesgos para las personas que trabajan en la empresa	La dirección debe gestionar y promover un ambiente de trabajo que permita la conformidad con los requisitos del rubro al que se dedica la empresa
b	Se evalúa el clima laboral	
c	Existe un plan de mejora de clima laboral	
7.1.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
a	Existe en la empresa un seguimiento y medición del cumplimiento adecuado de todos los procesos	La organización debe realizar un seguimiento y la medición con el equipo adecuado, para proporcionar evidencia de la satisfacción o no satisfacción del cliente
7.1.6.	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	
a	La empresa garantiza que el recurso humano posee los conocimientos necesarios para realizar sus funciones correctamente	La organización debe llevar a cabo las actividades necesarias para que sus empleados tengan los conocimientos necesarios en la labor que realizan
7.2.	COMPETENCIA	
a	Existe un proceso de selección y reclutamiento de personal	Determinar en que medida la organización contribuye en la formación de su personal y evaluar constantemente dicha formación
b	Se tiene los perfiles documentados para todos los puestos de trabajo	
c	Existe un plan establecido para la formación	
d	Se realiza evaluaciones periódicas al personal	
e	Tiene documentado las evaluaciones del personal	
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA	
a	Existe un plan establecido para la toma de conciencia de los empleados con respecto a las políticas de la calidad, objetivos u	Sondear si el personal conoce la política de calidad y su importancia y si no es así realizar un seguimiento de estos

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

	otro	
b	Con que frecuencia se realiza la toma de conciencia a los empleados	
7.4.	COMUNICACIÓN	
a	Existe procesos establecidos de divulgación interna de todo lo relacionado con la empresa	Llevar un comunicación efectiva referente al SGC
7.5.1.	GENERALIDADES	
a	Cuenta la empresa con información documentada para el sistema de gestión de calidad	Conocer el grado de cumplimiento en cuanto a la información documentada para el SGC
7.5.2.	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	
a	Conocen los empleados el formato con el que trabaja la empresa	La información de la empresas que se haya creado cerciorarse que esté debidamente identificado bajo los formatos y medios de soporte correctos
b	Existe documentación establecida de la divulgación interna de los cambios realizados en la documentación de todo lo relacionado con la empresa (politica,procedimientos, procesos, etc.)	
c	Se encuentra protegida la información confidencial de la empresa	
d	Cuenta con tipo de control para evitar perdida de información	
e	Cuenta con codificaciones para la información proporcionada a los empleados	
8.	OPERACIÓN	
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	
a	Existe un documentación definida para la información y/o actualización de la documentación de los procesos que existen en la empresa	La empresa realice una planificación efectiva con el objetivo de cumplir los estándares de calidad que los clientes lo requieren

NUMER AL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	
a	Existe en la empresa un área de atención al cliente	Auditor la accesibilidad que los clientes tienen referentes a los productos y servicios de la empresa
b	Se documenta las consultas y reclamos	
c	Se da seguimiento a las consultas y reclamos	
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
a	La empresa realiza una evaluación de las necesidades que satisface los servicios que brinda, antes de ofrecer a los clientes	Los requisitos de los productos servicios que ofrece la empresa estén correctamente definidos
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
a	Existe documentación que respalde las evaluaciones de los requerimientos	Contar con una verificación de los requisitos que se usan de referencia sean que los clientes hayan definido y cumplimiento de los requisitos legales
8.3.1	GENERALIDADES	
b	Exististe documentación, con responsables específicos para realizar evaluaciones de compra	Realzar las consideraciones correctas respecto a la documentación necesaria para lograr la planificación del diseño y desarrollo necesario para los clientes
8.4.2.	TIPO Y ALCANCE DE CONTROL	
a	Se realizan evaluaciones a los productos y/o servicios que adquieren	Contar con una evaluación de control que tiene la empresa en la verificación de productos y servicios adquiridos y que estos procedimientos estén documentados
b	Cuentan con métodos de evaluación	

8.4.3.	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	
a	Resguarda la documentación relacionada a los servicios/productos que compra	La empresa asegure de informar a sus proveedores los requerimientos necesarios para los productos
b	Brinda información necesaria a los proveedores sobre los requisitos de compra	
8.5.1.	CONTROL DE PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO	
a	Realiza la empresa una planificación operativa sobre la base de proyecciones esperadas para los distintos servicios que brinda en el año, así como el establecimiento de metas a cumplir	Validar y controlar los procedimientos de producción así como las condiciones en las que se afecten las actividades y los responsables de llevarlos a cabo
b	Se da seguimiento a la planificación	
c	Cuenta con indicadores que miden el cumplimiento de los planes operativos	
8.5.2.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
a	Cuentan los procesos con mediciones específicas para evaluar resultados de los productos	Adecuar la identificación de las salidas para asegurar la conformidad de los productos y que se encuentren documentado
8.5.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	
a	Se tiene toda la información confidencial resguardada y otros documentos de los clientes que se encuentra bajo el control de la empresa	Mantener resguardado la información de los clientes y cuidar la propiedad perteneciente a ellos
8.5.4.	PRESERVACIÓN	
a	Cuenta con al tipo de control para las salidas (productos o servicios)	Garantizar la preservación de los productos y servicios que presta

NUMERAL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
8.5.5.	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	
a	La empresa realiza servicio postventa a sus clientes	Garantizar la responsabilidad de mantener comunicación con el cliente luego de la prestación de los servicios y entrega de sus productos, realizando medición, análisis y mejora
b	Existe retroalimentación con el cliente es decir que mantengan el contacto y se aseguren que el producto y/o servicio ha dado los beneficios esperados	
8.5.6.	CONTROL DE CAMBIOS	
a	Cuenta con un control de cambios de producto o servicio	Revisar y controlar los cambios en la producción y prestación de sus servicios para asegurar el cumplimiento de los requisitos
b	Cuenta con una autoridad de estos cambios	
8.6.	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
a	Existe seguimiento y validación de los productos antes de su entrega e información documentada respecto a la liberación de productos y servicios	
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
a	Existe documento para seguir las actividades que se realiza con los productos no conformes	Realizar acciones para prevenir y/o corregir los productos o servicios que no se adecuen a los requerimientos del cliente
9.	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO	
9.1	GENERALIDADES	
a	Cuenta con métodos para llevar a cabo la medición, análisis y seguimiento de sus procesos	Realizar análisis de medición y seguimiento en general para la mejora de procedimientos y SGC
b	cuenta con control de seguimiento de sus procesos	
9.1.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

NUMER AL DE LA NORMA	AFIRMACIONES	OBJETIVO O META
a	Existe un seguimiento post venta para medir monitorear la satisfacción del cliente a sus requisitos y necesidades	Realizar el seguimiento de la percepción del cliente relativa a los productos y servicios de la empresa
9.1.3.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	
a	Cuenta con métodos para el análisis y evaluación de la información recolectada en la medición y seguimiento del servicio postventa	Evaluar métodos para llevar acabo el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento de la percepción del cliente
9.3.	AUDITORIA INTERNA	
a	Existe un área especializada o responsable para llevar acabo las auditorías internas	Realizar auditorías internas con planificación y constancia, utilizando métodos que se adecuen a la norma
b	Cuenta con métodos y criterios para la planificación de auditorías internas	
c	Cuenta con cronograma para realizar auditorías internas	
9.3.1.	GENERALIDADES	
9.3.2	ENTRADAS DE LA REVICIÓN POR LA DIRECCIÓN	
a	Cuenta con revisiones por la dirección de la empresa	Realizar una revisión de los procedimientos y resultados del SGC y acciones para prevención y/o corrección de las no conformidades
b	Cuenta con registros de estas revisiones	
c	Cuenta con planificaciones correctivas y preventivas como resultados de las revisiones	
9.3.3.	SALIDAS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	
a	Cuenta con un registro sobre las oportunidades de mejora	
10	MEJORA	
10.1.	GENERALIDADES	
a	Tiene documentación que registre las mejoras de la empresa en los últimos 5 años	Realizar actividades de mejora en todas y cada una de las áreas de la empresa
b	Cuenta con registros de mejora de desempeño	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

c	Cuenta con personal que se encarga de analizar la mejora	
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	
a	Cuenta con registros de no conformidades y su respectiva acción correctiva	Tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades de manera preventiva y correctiva y guardar registros estadísticos
b	Cuenta con responsables que lleve a cabo estos registros	
c	El personal conoce el protocolo que hay que seguir cuando existe inconformidades en la empresa	
d	Se actualiza periódicamente los registros	
10.3.	MEJORA CONTINUA	
a	La empresa le pone empeño a la mejora continua	Trabajar
b	Tiene designado personal que realiza estas mejoras de la empresa	

Fuente: Elaboración propia

Una vez establecido los objetivos, que debe alcanzar la empresa INCADEX SRL se procede a las entrevistas por cada jefe de área de la empresa, donde se analizara el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.2.1.3. Condiciones iniciales antes del diseño del SGC

Se realiza una evaluación de la documentación exigida para un SGC, en el siguiente cuadro se encuentra un resumen de las condiciones iniciales de INCADEX antes del diseño.

CUADRO N° 9: Condiciones iniciales antes del diseño del SGC

AREA	MANUAL DE CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS	MANUAL DE FUNCIONES	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
SGC	X	X	I	-	X	X
ALTA DIRECCION (GERENCIA)	N/A	N/A	X	N/A	X	X

AREA	MANUAL DE CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS	MANUAL DE FUNCIONES	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
ADMINISTRACION	N/A	N/A	X	N/A	I	I
PRODUCCION	N/A	N/A	I	N/A	✓	✓
CONTROL DE CALIDAD	N/A	N/A	I	N/A	✓	✓
DISEÑO Y DESARROLLO	N/A	N/A	X	N/A	X	X
VENTAS	N/A	N/A	I	N/A	I	I
MARKETING	N/A	N/A	X	N/A	X	I
DISEÑO GRAFICO	N/A	N/A	X	N/A	X	I

✓ : Existe, N/A: No aplica, X: No existe, I: Existe Incompleto, -: Existe no se aplica,

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

3.2.1.4. Criterio de calificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Posteriormente se realizará un cuestionario de diagnóstico revisando el grado de cumplimiento que tiene la organización con respecto a requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para luego analizar los resultados y, a partir de ellos, concluir sobre cuál es el grado de alineamiento y la brecha existente de INCADEX SRL. con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. La metodología del diagnóstico consiste en evaluar cada uno de los puntos de los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015, ya que los 3 primeros capítulos son de carácter introductorio (Objeto y Campo de Aplicación, Referencias Normativas, Términos y Definiciones). El Cuadro 9 muestra el criterio de calificación utilizado:

CUADRO N° 10: Criterios de calificación

	ASIGNACIÓN	INTERPRETACIÓN	%
A	CUMPLE	Cumple completamente con el criterio enunciado de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema	10
B	CUMPLE PARCIALMENTE	Cumple parcialmente Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema	5
C	CUMPLE CON EL MÍNIMO DEL CRITERIO	Cumple con el mínimo del criterio enunciado Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema	3
D	NO CUMPLE	No cumple con el criterio enunciado: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).	0

Fuente: Elaboración propia

Donde los resultados de las entrevistas con los jefes de ares se ve reflejada en el cuestionario de diagnóstico del SGC donde se muestra a continuación:

CUADRO N° 11: Diagnóstico del SGC según la norma ISO 9001:2015

		REGISTRO				SGC – PRO – 03- REG-01 Versión: 001	
DIAGNOSTICO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015							
CHECK LIST DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015							
PUNTOS ISO 9001:2015	PREGUNTAS	RESPONSABLES	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	A-V	H	P	N/S
				A 10pts	B 5pts	C 3pts	D 0pts
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1.	1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	Dirección de la empresa	Documentación técnica del sector, normativa, información adaptada y análisis a través de un análisis DOFA			0
	2	¿La organización cuenta con una dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?		Plan estratégico con objetivos y acciones definidas a cumplir en un plazo determinado.			0
	3	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas y externas ?		Informe de recopilación de la información			0

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

4.2.	4	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?	Dirección de la empresa	Registro de partes interesadas / Documentos de segmentación de clientes y definición de partes interesadas.				0
	5	¿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/responsables de procesos	Encuestas internas y externas. Cuestionario análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas				0
	6	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas ?		Informe de recopilación de información				0
4.3.	7	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	Dirección de la empresa	Listado de procesos, servicios y productos incluidos en el sistema de gestión de calidad (y justificación de lo que no es aplicable de la norma)			3	
4.4.1	8	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un procedimientos 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.		5		
4.4.1	9	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?	Responsable de procesos	Plan de calidad del proceso: Objetivos, mapa de proceso, especificación del proceso, interacciones del proceso.		5		

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

4.4.1	10	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?	Responsable de procesos / Responsable de recursos humanos	Organigrama del proceso, relación de puestos de trabajo (RPT), descripción de puestos, perfiles de puestos.			3		
4.4.1	11	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	Responsable de procesos	Listados de objetivos vinculados a procesos.			3		
4.4.2	12	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?	Responsable de procesos	Listado de información documentada de los procesos del SGC.		5			
4.4.2	13	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los proceso?	Dirección de la empresa	Presupuesto anual (por partidas)					
					SUBTOTAL	0	15	9	0
					Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	18%			
5. LIDERAZGO									
5.1.1.	1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	Dirección de la empresa	Política y objetivos del SGC en relación con la Dirección estratégica de la organización.					0

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

5.1.2.	2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	Dirección de la empresa	Encuestas / entrevistas a clientes, acciones derivadas de las interacciones con el cliente, recopilación de sugerencias y quejas e identificación de riesgos y oportunidades.			3	
5.1.2.	3	La alta dirección identifica de manera sistemática cual es la normativa legal y reglamentaria que aplica los procesos, productos y servicios de la organización	Dirección de la empresa / Responsable de procesos	Normativa aplicable: a la operación de los procesos; la seguridad y presentación requerida de las características y funciones de los productos y servicios para el consumidor.			3	
5.1.2.	4	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	Dirección de la empresa / Responsable de procesos	análisis FODA			0	
5.2.1.	5	La alta dirección tiene definida la política de calidad y la misma está acorde con los propósitos establecidos	Dirección de la empresa	Política de calidad de la organización			0	
5.2.2	6	La política de calidad se ha comunicado dentro de la organización y se tiene disponible para las partes interesadas	Dirección de la empresa	Política de Calidad de la Organización, documentada y comunicada.			0	
5.3.	7	El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?	Dirección de la empresa / Responsable de procesos	Acta de reunión y proceso de revisión del sistema.			0	
5.3.	8	La alta dirección ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?	Dirección de la empresa	Proceso definido para conocer el nivel de satisfacción de clientes.			3	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

5.3.	9	¿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.			3		
					SUBTOTAL	0	0	12	0
					Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	13%			
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	Aplicación de la técnica “análisis de riesgos y oportunidades”. Registro de riesgos y oportunidades.					0
6.1.2.	2	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?	Responsable de procesos	Plan de acciones (riesgos y oportunidades).					0
6.2.1.	3	¿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.					0
6.2.2.	4	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?	Responsable de procesos	Plan de mejora					0
6.3.	5	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?	Responsable de procesos	Plan de cambios periódico (incluidas consecuencias). Registro de cambios del sistema. Reasignaciones de roles, responsabilidades y autoridades (RPT)					

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

0				SUBTOTAL	0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					0%			
7. SOPORTE								
7.1.1.	1	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?	Dirección de la empresa	Presupuesto anual (conceptos).				0
7.1.2.	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	Comparativa funciones necesarias/perfiles existentes			3	
7.1.3.	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	10			
7.1.4.	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.		5		
7.1.5.	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			3	
7.1.5.	6	¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?	Responsable de procesos	Documento base de calibración y verificación de calidad utilizados.			3	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

7.1.6.	7	¿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.			3		
7.2.	8	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?	Responsable de recursos humanos / Responsable de procesos	Relación de puestos de trabajo. Descripciones y perfiles de puestos. Sistema de identificación y seguimiento de las competencias del personal.			3		
7.3.	9	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	Responsable de procesos	Participación en equipos de mejora y en actividades formativas			0		
7.4.	10	¿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.			0		
7.5.1.	11	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	Responsable de procesos	Sistema de gestión con actividades, procesos, productos, servicios, mapa de procesos e información sobre la competencia del personal.		5			
7.5.2.	12	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?	Responsable de procesos	Registro de documentos del SGC		5			
7.5.3.	13	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?	Responsable de procesos	Datos e información relevantes del entorno (mercado, tecnología o normativa aplicable)			3		
					SUBTOTAL	10	15	0	0
					Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	33%			

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

8. OPERACIÓN						
8.1.	1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	Responsable de procesos / Dirección de la empresa	Documentos de seguimiento de procesos. Mapa de procesos.		3
8.2.1. 8.2.2.	2	¿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		3
8.2.3.	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.		3
8.2.3.	4	¿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.	5	
8.2.4.	5	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	Dirección de la empresa	Comunicados internos, sobre cambios de requisitos de revisión, de cliente o de normativa aplicable	5	
8.3.1.	6	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?	Encargado de diseño	Proceso de diseño y desarrollo implementado	10	
8.3.2.	7	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?	Encargado de diseño	Cumplimiento de requisitos de D+D. RPT y funciones del personal implicado en el D+D	5	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

8.3.3.	8	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	Encargado de diseño	Análisis funcional y legal de productos y servicios		5		
8.3.4.	9	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?	Encargado de diseño	El control del proceso incluye la verificación y la validación, por ejemplo incluido en la hoja de especificación de calidad de producto y servicio	10			
8.3.5.	10	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?	Encargado de diseño	Relación del resultado final del diseño y desarrollo, por ejemplo en fichas de productos y servicios		5		
8.3.6.	11	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?	Encargado de diseño	Relación de los cambios en E/S de diseño y desarrollo.		5		
8.4.1.	12	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	Encargado de compras	Evidencia de resultados de evaluación y reevaluación de proveedores.				0
8.4.2.	13	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	Encargado de compras	Actividades de verificación de entrega de productos y prestación de servicios por parte de proveedores.		5		
8.4.3.	14	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	Encargado de compras	La información en cualquier medio puede ser: competencia del personal, actividades de control, etc			3	
8.5.1.	15	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	Encargado de procesos	Planes de calidad, actividades a realizar de control y resultados a alcanzar.			3	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

8.5.2.	16	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	Encargado de procesos	Evidencias del control de la identificación de las salidas de proceso (trazabilidad) cuando sea requisito.	10			
8.5.3.	17	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	Encargado de ventas	Identificar los bienes del cliente				0
8.5.4.	18	¿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.	5			
8.5.5.	19	¿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.			3	
8.5.6.	20	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	Responsable de calidad	Evidencias de los resultados de la revisión de los cambios y quién los autoriza.			3	
8.6.	21	¿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.	5			

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

8.7.	22	¿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.		5			
					SUBTOTAL	30	50	21	0
					Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	46%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO									
9.1.1.	1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	Dirección de la empresa / Responsable de procesos	Evidencias de resultados de actividades de seguimiento y medición sobre procesos, productos y servicios.				0	
9.1.2.	2	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	Líder de las relaciones con el cliente	Pueden utilizarse encuestas, análisis de cuota de mercado, recomendaciones o informes de distribuidores.			3		
9.1.3.	3	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	Dirección de la empresa / Responsable de procesos	Pueden analizar y evaluar los resultados del control de procesos (desempeño), satisfacción de clientes y evaluación de proveedores			3		
9.2.1.	4	¿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.				0	
9.2.2.	5	¿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.				0	
9.3.1.	6	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	Dirección de la empresa	Pueden analizar información sobre: revisiones previas, cambios externos e internos, seguimiento de indicadores, no				0	

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

				conformidades y acciones correctivas, auditorías, satisfacción de clientes, evaluación de proveedores, eficacia de los recursos, desarrollo de procesos, productos y servicios y nuevas oportunidades.				
9.3.2.	7	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	Dirección de la empresa	Plan de acciones en base a la revisión del sistema				
SUBTOTAL					0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					9%			
10. MEJORA								
10.1.	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				
10.2.	2	¿La organización controla y corrige las NC?	Responsable de procesos	Registro de NC con análisis de causas y acciones posteriores tomadas.			3	
10.2.	3	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	Responsable de procesos	Registro de resultados de acciones correctivas.			3	
10.3.	4	¿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				0
10.3.	5	¿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				0
SUBTOTAL					0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					12%			

RESULTADOS DE LA GESTION DE CALIDAD			
NUMERAL DE LA NORMA	%obtenido en la implementación		ACCIONES PARA REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	18%		REALIZAR DOCUMENTACION
5. LIDERAZGO	13%		REALIZAR DOCUMENTACION
6. PLANIFICACION	0%		REALIZAR DOCUMENTACION
7. APOYO	33%		REALIZAR DOCUMENTACION
8. OPERACIÓN	46%		REALIZAR DOCUMENTACION
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9%		REALIZAR DOCUMENTACION
10. MEJORA	12%		REALIZAR DOCUMENTACION
TOTAL DE RESULTADO IMPLEMENTADO	19%		
calificación global en la gestión de calidad	BAJO		

Fuente: Elaboración propia con daos proporcionados por la empresa



CAPÍTULO 4

PROPUESTA DEL DISEÑO

DE SISTEMA DE

GESTIÓN DE CALIDAD

“Ir juntos es un comienzo, mantenernos juntos es un progreso, trabajar juntos nos hará triunfar”

Henry Ford.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el presente capítulo, se establecerá cual será la propuesta de mejora a implementar en base a la información en el capítulo anterior.

Al analizar la problemática descrita en el capítulo 1 del presente proyecto y las causas principales de los problemas en los procesos de INCADEX SRL, del capítulo anterior, se puede inferir que todas se relacionan a falta de cumplimiento con los requisitos y requerimientos del cliente, todo esto a causa de mala gestión de los procesos, metodologías inadecuadas, planificación inadecuada, controles deficientes, etc.

Revisando las diferentes metodologías, modelos y técnicas propias de la Ingeniería Industrial, no existe herramienta tan poderosa y práctica que la Gestión de calidad, la cual permite crear valor en la organización, ordenar los procesos de manera adecuada (relaciones proveedor-cliente dentro y fuera de los procesos) para facilitar su gestión y alinear los objetivos de la empresa y sus procesos con los requisitos y expectativas del cliente; puntos INCADEX SRL adolece.

Esta herramienta asegurará que los problemas y sus causas encontrados en el capítulo anterior puedan ser eliminados y así la empresa logre tener un desempeño adecuado, llegando a cumplir con los requerimientos del cliente para obtener una ventaja competitiva que permita que su mercado se expanda.

Para su problemática actual, es necesario que esta herramienta se documente y normalice, es por esto que como herramienta de normalización se aplicarán los lineamientos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para establecer un Sistema de Gestión orientado a la gestión y mejora de los procesos y a la satisfacción del cliente. Para lograr esta mejora se debe diferenciar que una cosa es la satisfacción.

4.1. Metodología del cuestionario de diagnostico

Primeramente, se realizó entrevistas en los distintos niveles jerárquicos de la organización, y también se realizó una revisión completa de la documentación referente a los procesos operativos, con la que cuenta la organización, y gracias a estas actividades se podrá obtener:

-Información sobre las actividades realizadas por la organización, sus prácticas y procedimientos de trabajo, equipos, sistemas de información e infraestructura.

-Conocimiento sobre el soporte documental con el que cuenta la organización

Posteriormente se revisó el cumplimiento que tiene la organización con respecto a requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para luego analizar los resultados y, a partir de ellos, concluir sobre cuál es el grado de alineamiento de INCADEX SRL con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

4.1.2. Resultados del diagnostico

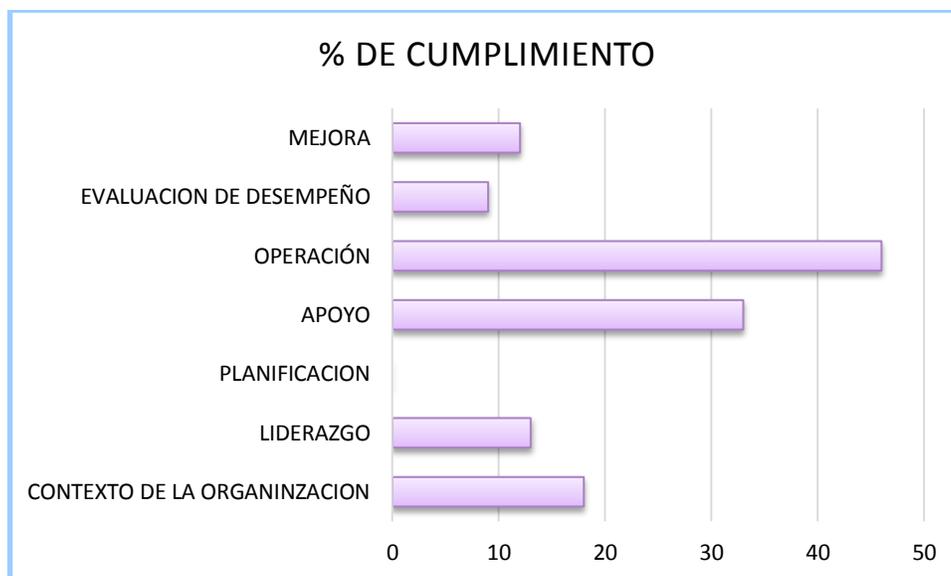
En el Cuadro 12 se muestran los resultados del diagnóstico y en el Gráfico su correspondiente perfil de resultados. El diagnóstico se realizó basándose en el Cuestionario de Diagnóstico ISO 9001:2015.

CUADRO N° 12: Resultados del diagnostico

ITEM	REQUISITO DE LA NORMA	PORCENTAJE
4	CONTEXTO DE LA ORGANINZACION	18
5	LIDERAZGO	13
6	PLANIFICACION	0
7	APOYO	33
8	OPERACIÓN	46
9	EVALUACION DE DESEMPEÑO	9
10	MEJORA	12
	PROMEDIO	19%

Fuente: Elaboración propia a base de los resultados del cuestionario.

GRAFICO N° 10 Perfil de resultados del diagnostico



Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Para cumplir con todos los objetivos de la empresa respecto al sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos legales reglamentarios y los requisitos de la norma requerida ISO 9001:2015, todo esto se materializó en la creación de manuales de calidad, procedimientos funciones, y respectivos registros

Se inició analizando cada uno de los numerales de la norma internacional ISO 9001:2015 en el cual se basó todo el trabajo de documentación y se obtuvo en cuenta todos los resultados del control estadístico, se abordó todos los ítems de la norma enfocados en el contexto y la realidad por la que pasa la empresa tanto interna como externa teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico que se realizó como primera parte, para empezar la tarea de documentar cada ítem de la norma fue enfocado a la elaboración del manual calidad.

4.1.3.1. Manual de calidad.

En el cual estructura del manual de calidad (**anexo 1**) se realizó junto con la organización para que este se pueda acoplar fácilmente al sistema también se establecieron política de calidad y

objetivos de calidad como factores fundamentales para la empresa misma así mismo se establecieron procedimientos y métodos de control para cada proceso que cuenta la empresa y se registraron riesgos asociados

Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

El manual de calidad de una empresa es, pues, un documento público que las empresas ponen a disposición de clientes, usuarios, proveedores e instituciones para que conozcan, se ajusten y supervisen respectivamente los estándares de calidad con los que la compañía se ha comprometido junto con sus principios de gestión.¹¹

4.1.3.2. Manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos (**anexo 2**), es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones.

Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

➤ Elementos y estructura que tendrá el manual

Es importante definir qué estructura y elementos queremos que tenga nuestro manual. Esto nos ayudará tanto para contemplar toda la información que queremos plasmar en el mismo,

¹¹ Blog - Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura, 22 octubre, 2018- <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>

como para si requerimos tener más de un manual, todos se hagan de la misma forma. Los conjuntos de elementos a considerar son:

- Objetivo. - Describe el propósito o resultado que se obtendrá del proceso o procedimiento.
- Alcance. -Establece los límites que tendrá el proceso, estos se determinan a través de la identificación de los eventos de inicio y fin, así como de las etapas que incluye.
- Responsabilidades. - Los participantes son las personas, sistemas u otros procesos o procedimientos que realizan las actividades
- Diagramas. - El modelo o diagrama que muestran al proceso completo en forma gráfica. Se recomienda hacer uso de estándares para los diagramas.
- Actividades. - Es el trabajo o tareas que hay que realizar como parte del proceso o procedimiento.¹²

La estructura del manual de procedimientos se realizó junto con la organización y las necesidades de sus macro procesos, para tener una referencia de estos y estandarizar estos.

4.1.3.2. Manual de funciones

El Manual de Funciones (**anexo 3**) constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización. Es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de los recursos humanos.

El Manual de Funciones permite:

- Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización mediante una descripción exhaustiva de los mismos, de los flujos de trabajo y sistemas.
- Establecer o completar el organigrama jerárquico-funcional de la organización.
- Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios, estableciendo las bases para una adecuada definición de objetivos.
- Efectuar el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias. De manera que la política retributiva, allá donde la legislación y

¹² <https://softgrade.mx/como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

normativa lo permitan, considere la aportación diferencial, a los resultados de la organización, de cada uno de los puestos de trabajo. También de sus características diferenciales.

- Integrar las competencias profesionales necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo.
- Definir áreas de resultados. Haciendo factible la evaluación del rendimiento de las personas que desempeñan los puestos de trabajo mediante sistemas más válidos y fiables.¹³

La estructura del manual de funciones se realizó junto con la dirección administrativa para documentar las funciones de todo cargo de la empresa y sistematizar la información percibida.



¹³ <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>



CAPÍTULO 5 EVALUACIÓN ECONÓMICA

“Temo el día en que la tecnología sobre pase nuestra humanidad, el mundo solo tendrá una generación de idiotas”

A. Einstein

CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN ECONÓMICA

Un sistema de gestión de calidad genera varios beneficios para cualquier tipo de organización no solo internamente, sino también externamente como por ejemplo los servicios que una empresa presta con un enfoque al cliente.

- Dentro de los beneficios internos de una organización se puede destacar:
 - Estandarización de procesos, el cual mejora la calidad de los productos y/o servicios, el cual genera minimizar reprocesos, desperdicio de materias primas y por consiguiente se reducen costos, y adicionalmente proporcionado mejor nivel de trabajo evitando tiempos muertos.
 - Crecimiento de la cultura organizacional.
- Desde el punto de vista de los beneficios externos se puede destacar:
 - Con la distinción, reconocimiento de la marca de la empresa y la empresa como tal.
 - Liderazgo en el mercado en el rubro que se maneja.
 - Fidelización de los clientes consiguiendo su confianza.
 - Estos beneficios se pueden conseguir con una implantación de un SGC y su posterior certificación y el mantenimiento y constante mejora Del SGC, suponen un costo definido para la empresa, conservando una inclinación hacia el beneficio, el cual se logra realizando una evaluación de costo beneficio para determinar la viabilidad del proyecto.

Para determinar el costo beneficio se debe determinar los costos de calidad y de la no calidad, los costos de calidad son aquellos asociados con la conformidad del producto y⁷ o servicio, mientras que los costos de no calidad son causados por el incumplimiento de los requisitos del cliente o por las fallas producidas dentro de la organización.

El tema de costos es importante para la empresa por el cual se toma la decisión de realizar un análisis de este, calculamos el IBC del proyecto comparando con beneficios del proyecto que tendrá la organización en relación a la inversión que debe realizar la implementación

5.1. Costos de diagnóstico y diseño del SGC.

- Costo real: el costo real está constituido por el conjunto de gastos incurridos por la empresa ya sea en material de apoyo, material de escritorio, refrigerios, etc. todo en un determinado tiempo.
- Costo oculto: El costo oculto está constituido por los gastos de la empresa que no son directamente, por ejemplo, las horas de trabajo para la recolección de datos durante la etapa de diseño

5.1.1. Costos del diagnóstico inicial

Se determina el costo real como el oculto en los siguientes cuadros:

CUADRO N° 13: Costo real del diagnóstico inicial

ITEM	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL(Bs)
Paquetes de hojas	3	25	75
Material de escritorio (lapiceros, tinta, etc)	3	25	75
pasajes y otros		300	300
TOTAL			450 Bs

Fuente: Elaboración propia a partir de gastos incurridos

CUADRO N° 14: Costo oculto del diagnóstico

ITEM	N° DE TRABAJADORES	CANTIDAD DE HORAS	COSTO DE HORA	TOTAL(Bs)
Reunión inicial de calidad	5	2	47	470
Reunión inicial	2	2	71	285
Entrevistas a jefes de áreas	5	1	47	235
Llenado de check list	1	5	5,95	29,7
Revisión de diagnóstico de jefes de áreas	5	1	47	235
TOTAL				1254,7 Bs

Fuente: Elaboración propia a partir de gastos incurridos

5.1.2. Costo de diseño del SGC

Se determina el costo real como el oculto en los siguientes cuadros:

CUADRO N° 15: Costo real del diseño

ITEM	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL(Bs)
Impresiones	3	25	75
Viáticos y pasajes(mes)	6	1000	6000
TOTAL			6075 Bs

Fuente: Elaboración propia a partir de gastos incurridos

CUADRO N° 16: Costo oculto del diseño de SGC

ITEM	N° DE TRABAJADORES	CANTIDAD DE HORAS	COSTO DE HORA(Bs)	TOTAL(Bs)
Definición de revisión por las partes interesadas	1	3	47	141
Revisión de construcción de mapas de procesos	1	5	47	235
Revisión de fichas de procesos	1	16	47	752
Entrevistas a os encargados	5	1	47	255
Entrevistas a personal de planta	8	1	5,95	47,6
Revisión de manual de calidad, MP, MF	1	65	47	3055
Validación de documentos	1	16	47	752
TOTAL				5237,6 Bs

Fuente: elaboración propia a partir de gastos incurridos

CUADRO N° 17: Costo total del diagnóstico y diseño de SGC

ITEM	COSTO REAL	COSTO OCULTO	TOTAL(Bs)
Diagnostico	450	1254,7	1704,7
Diseño	6075	5237,6	11312,6
TOTAL			13017,3 Bs

Fuente: Elaboración propia a partir de gastos incurridos

En base a la información proporcionada por la empresa se calculó costo total de la fase de diagnóstico un total de 1704,7 Bs, y un costo total del diseño de SGC de 11312,6 Bs haciendo un conjunto de las dos etapas de 13017,3 Bs.

5.2. Relación beneficio/costo

Para el análisis del beneficio costo del proyecto se relacionan con una comparación directa de los beneficios y los costos de una futura implementación del diseño de SGC dicho B/C se utilizará para determinar la viabilidad del presente proyecto para la empresa ICADEX SRL, en el siguiente cuadro se muestra los costos de implementación del SGC.

CUADRO N° 18: Detalle de Costo de implementación

ITEM	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD NECESITADA	COSTO TOTAL(Bs)
Sueldo auditor externo(mensual)	5000	3	15000
Capacitación auditores internos(trimestral)	1700	1	1700
Auditoria interna(anual)	4000	1	4000
Auditoria externa (anual)	35000	1	35000
Carpetas(Anual)	200	1	200
Impresiones (mensual)	150	1	150
Equipo de cómputo (Anual)	2000	2	4000

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 19: Costo de implementación del SGC

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
Consultor externo	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	180000
Capacitación de auditores externos			1700			1700			1700			1700	6800
Auditoria interna							4000						4000

Sistema De Gestión de Calidad para INCADEX SRL

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
Auditoria externa									35000				35000
Equipos de computación	4000												4000
Carpetas	200												200
Impresiones	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1800
TOTAL													231800 Bs

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la empresa

El beneficio costo para una tasa de oportunidad resulta rentable con una tasa de retorno del 24% descrita por la empresa, la organización puede confiar en que el SGC permita tener clientes satisfechos y con el paso del tiempo adquirir nuevos clientes aumentando su rentabilidad e ingresos y así ser una empresa más competitiva en el mercado nacional.

Ya que el sistema proporciona una mejora continua constante y con el tiempo disminuir los costos de las no conformidades y los costos de la no calidad serán menores mejorando su rentabilidad de la empresa.

CUADRO N° 20: Flujo de fondos desde el punto de vista del proyecto

ITEM	0	1	2	3	4	5
Ingreso		1338678	1399830	1499980,7	1581886,5	1524389,01
Costos		1123297	1100756,2	1300058	1382396,5	1311220,1
Depreciación		1000	1000	1000	1000	1000
Utilidad Antes de los Impuestos		214.381,00	298.073,80	198.922,70	198.490,00	212.168,91
IVA 13%		2786953	3874959,4	2585995,1	2580370	2758195,83
IT 3%		6431,43	8942,214	5967,681	5954,7	6365,0673
Utilidad Neta		2579003,43	3585827,814	2393040,081	2387834,7	2552391,987
Depreciación		1000	1000	1000	1000	1000
Inversión	231800					
Flujo Neto	231800	2.580.003,43	3586827,814	2394040,081	2388834,7	2553391,987

Fuente: Elaboración en base a los datos proporcionados de la empresa

CUADRO N° 21: De Ingresos y costos

	INVERSIÓN (Bs)	INGRESOS (Bs)	COSTOS (Bs)
0	231800		
1		1338678	1123297
2		1399830	1100756,2
3		1499980,7	1300058
4		1581886,5	1382396,5
5		1524389,01	1311220,1

Fuente: Elaboración propia a partir por datos proporcionados por la empresa

CUADRO N° 22:Relacion Beneficio/ Costo

TASA DE INTERES DE RETORNO	24%
SUMATORIA DE INGRESOS	3965776,24
SUMATORIA DE COSTOS	3335625,513
COSTOS+INVERSIÓN	3567425,513
B/C	1,111663362

Fuente: Elaboración propia a partir por datos proporcionados por la empresa y cuadro N°20



CAPITULO 6 RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

“No te preocupes por las personas de tu pasado, hay alguna razón por las que no llegaron a tu futuro”

Paulo Coelho.

CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

6.1. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa implementar el sistema de gestión de calidad, ya que puede resultar muy satisfactorio para la empresa ya sea económicamente y una organización oportuna.
- Realizar capacitaciones más frecuentes a todo el personal de la empresa ya sea ejecutivo y operacional con respecto a los sistemas gestión integrados, para un mejor entendimiento sobre el tema y estandarizar todos los procesos que cuenta la empresa.
- Mejorar el manejo de la información dentro de los lineamientos del sistema de gestión de calidad tanto información interna como externa.
- Prevenir riesgos que puedan ocurrir dentro y fuera de la empresa realizando acciones preventivas con el apoyo del sistema de gestión de calidad
- Los altos directivos que tengan las posibilidades de retroalimentarse en la cultura de calidad y la alta dirección debe ser el primero en romper barreras y salir de su zona de confort para direccionarse siempre a la constante mejora continua.
- Establecer responsabilidades de acuerdo al manual de calidad y procedimientos para una ejecución eficiente.

6.2.Conclusiones

- En la empresa INCADEX SRL se realizó el diagnostico mediante un check list realizado, para determinar la situación actual en la que se encontraba la empresa con respecto a los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, realizando entrevistas con la colaboración de cada jefe de área que cuenta la empresa, evidenciando lo comunicado según el check list, llegando a un 19% de cumplimiento a los requisitos de dicha norma del 100%.
- Se estableció una planeación para elaborar todo lo necesario para establecer un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnostico mediante tareas propuesta en diferentes tiempos para lograr lo cometido.
- Se desarrolló los manuales de calidad, procedimientos, funciones y de cargos según los requisitos de la norma y las necesidades de la empresa que permite tener un control de toda la organización, se estableció la política de calidad junto con sus objetivos donde proyecta a dónde quiere llegar la empresa INCADEX SRL y todo el personal.
- Se elaboró el diseño completo y evaluación de estos con el encargado de calidad para lograr la relación del modelo propuesto con las diferentes áreas
- Se ha calculado e B/C el cual se llegó al resultado de 1,1 el cual resulta mayor a 1 y nos da a entender que con lo invertido la empresa presenta ganancias.

6.3.Bibliografía

- APCER guía del usuario ISO 9001:2015 - diciembre 2015 traducción junio 2 016
- “Artículo técnico”-certificación y negocios- sistemas de gestión ISO 9000-Enero 14 del 2014
- ⁴Estrategia y desarrollo de guía de implementación de la norma ISO 9001:2015 por: Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina.
- ⁵ Estrategia y desarrollo de guía de implementación de la norma ISO 9001:2015 por: Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina.
- ² Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9001 por FONTALVO HERRERA, TOMAS JOSE editorial–ASD Bogotá 2006..
- ¹ Informe. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD por Fuentes Perez.2016 -24 de octubre.
- ⁶ International Organization for Standardization. ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaría General de la ISO; 2015.
- ⁹ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- ⁸Norma internacional ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario.
- “Revista VIRTUAL PRO proceso industrial- gestión de calidad”-editores polifonía ISSN 1900-6240 Octubre 2007 n° 69
- ³ Sandardization, International Organizacion for ISO 9000:2015- Vocabulario y definiciones Ginebra 2015
- ⁶Sandardization, International Organizacion for ISO 9000:2015-Requisitos . Ginebra 2015
- ⁷ Tesis “actualización del sistema de gestión de calidad a la norma iso-9001:2015” por Laura Lorena Macías Marín ,Miguel Ángel Valencia González
- Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE Elaborado por: Cristian Yohan Cárdenas Herrera y Dayron Yemmary Efrén Higuera Soto, Bogotá D.C., Colombia, Mayo 2016.

6.4.Web grafía

⁵ <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/> (blog corporativo.20.10.2107)

⁷ Definir los Antecedentes Históricos de la Calidad por: Angela Beatriz Arias http://www.academia.edu/14407691/Definir_los_Antecedentes_Hist%C3%B3ricos_de_la_Calidad

¹⁰ Blog - Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura, 22 octubre, 2018- <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>

¹¹ <https://softgrade.mx/como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

¹² <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

<https://es.slideshare.net/RicardoReed/iso-9001-2015-interpretacin-71067442>

<http://praxis-consultores.com/blog/interpretacion-iso-90012015/12>

<https://www.bureauveritas.com.mx/home/ourservices/training/calidad/interpretacion+iso+9001a>

<https://bsgrupo.com/calidad/Curso-Interpretacion-de-la-Norma-ISO-9001-2015-262>

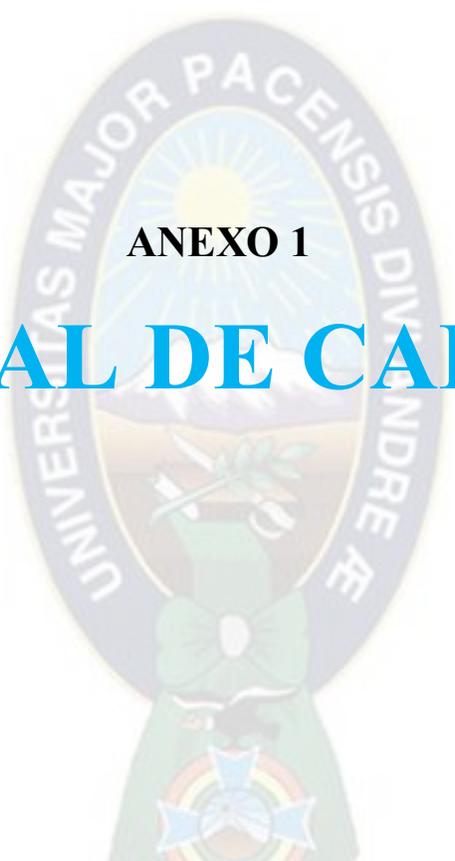
<https://www.monografias.com/trabajos75/analisis-costo-beneficio-produccion-sorbitol/analisis-costo-beneficio-produccion-sorbitol.shtml>

<https://www.youtube.com/watch?v=Tkg6DpGE-n0>

<https://www.monografias.com/trabajos99/evaluacion-proyectos-medio-del-analisis-costo-beneficio/evaluacion-proyectos-medio-del-analisis-costo-beneficio.shtml>

ANEXOS





ANEXO 1

MANUAL DE CALIDAD

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		



MANUAL

SGC – MAN –01
Versión: 001

MANUAL DE CALIDAD

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. PRESENTACION DE LA EMPRESA
 - 2.1. HISTORIA
 - 2.2. RUBRO
 - 2.3. LINEAS DE PRODUCCIÓN
 - 2.4. ORGANIGRAMA
3. CONCEPTOS
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
 - 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
 - 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 LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
5. LIDERAZGO
 - 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO
 - 5.1.1. GENERALIDADES
 - 5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.2. POLÍTICA
 - 5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD
 - 5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD
 - 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
6. PLANIFICACIÓN
 - 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
 - 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLO
 - 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
7. APOYO
 - 7.1. RECURSOS
 - 7.1.1. GENERALIDADES
 - 7.1.2. PERSONAS
 - 7.1.3. INFRAESTRUCTURA
 - 7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
 - 7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 7.1.5.1. GENERALIDADES
 - 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES



MANUAL DE CALIDAD

- 7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
- 7.2. COMPETENCIA
- 7.3. TOMA DE CONCIENCIA
- 7.4. COMUNICACIÓN
- 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA
 - 7.5.1. GENERALIDADES
 - 7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
 - 7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- 8. OPERACIÓN
 - 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
 - 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
 - 8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 8.3.1. GENERALIDADES
 - 8.3.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.3.3. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.3.4. CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.3.5. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
 - 8.4.1. GENERALIDADES
 - 8.4.2. TIPO Y ALCANCE EL CONTROL
 - 8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS
 - 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
 - 8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO
 - 8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
 - 8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS
 - 8.5.4. PRESERVACIÓN



MANUAL DE CALIDAD

- 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA
- 8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS
- 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
 - 9.1.1. GENERALIDADES
 - 9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
 - 9.2. AUDITORÍA INTERNA
 - 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 9.3.1. GENERALIDADES
 - 9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 10. MEJORA
 - 10.1. GENERALIDADES
 - 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
 - 10.3. MEJORA CONTINUA



MANUAL DE CALIDAD

1. OBJETIVO

El presente manual de gestión de la calidad tiene por objeto definir los requisitos a por parte de INCADEX S.R.L. según la norma ISO 9001:2015.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1.HISTORIA

Fundación: 18 de septiembre de 1987

La empresa INCADEX S.R.L., (Industrializadora de Cacao de Exportación SRL), como una empresa exportadora de cacao. Al cabo de unos años invirtió en maquinaria de punta para la fabricación de chocolates y se creó la reconocida marca "Breick". Esta se convirtió en la mayor industria de chocolates en Bolivia, ampliando sus líneas de producción de tabletas a bombones, grageas, insumos de repostería, galletas y gomas de gelatina; con un conjunto de más de 200 productos que la empresa confecciona hoy en día.

2.2.RUBRO

La empresa INCADEX S.R.L. es una empresa dedicada al procesamiento de cacao y producción de sus derivados, donde la planta de producción se ubica en la zona Norte de la ciudad de La Paz, villa el Carmen calle 4 N°57.

2.3.LINEAS DE PRODUCCIÓN

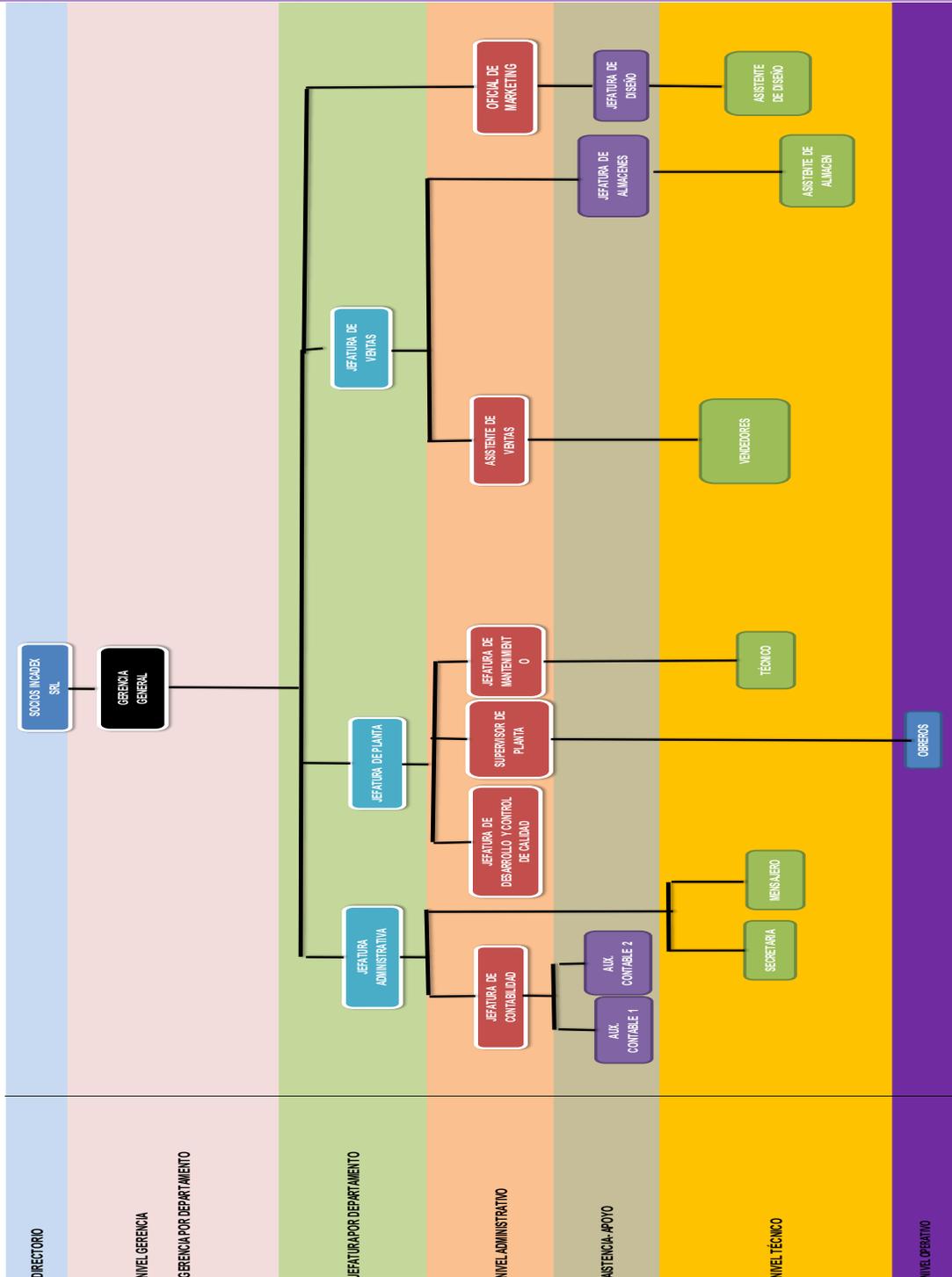
INCADEX S.R.L. tiene las siguientes líneas de producción con la marca Breick.

- Línea de producción de Proceso de cacao
- Línea de producción de Preparado de chocolate
- Línea de producción de Tableteadora
- Línea de producción de Grajeado
- Línea de producción de Bombonería
- Línea de producción de Jarabes
- Línea de producción de Productos artesanales
- Línea de producción de Figuras huecas
- Línea de producción de Gomas
- Línea de producción de Galletas
- Línea de producción de Envasado



MANUAL DE CALIDAD

2.4.ORGANIGRAMA





MANUAL DE CALIDAD

3. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

- ✓ **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- ✓ **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos del cliente.
- ✓ **Competencia:** aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
- ✓ **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad
- ✓ **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ✓ **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- ✓ **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- ✓ **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ✓ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto.
- ✓ **Proveedor:** organización o persona que proporciona un bien o servicio.
- ✓ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **Producto:** resultado de un proceso.
- ✓ **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✓ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ✓ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ✓ **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO



MANUAL DE CALIDAD

INCADEX S.R.L. determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que afectan a la capacidad para lograr resultados previstos del SGC, mediante las metodologías descritas en, **SGC-PRO-03 “Análisis de contexto de la institución”**. La metodología empleada con respecto a las cuestiones internas es el análisis modal de fallos y efectos (**AMFE**) y para las cuestiones externas el análisis de **5 Fuerza de Porter**.

Para realizar la determinación y la definición de los problemas internos y externos que tienen incidencia en la estrategia organizacional se compila la información determinada en el Análisis de contexto de la institución mediante el Método FODA (**véase cuadro N° 1**) a través de la cual se determinaron las fortalezas y debilidades de la empresa INCADEX SRL y las oportunidades y amenazas del entorno.

Cuadro N° 1 MATRIZ FODA

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
 FODA		1. Experiencia de más de 40 años en la industria 2. Posesión de una marca reconocida en el país 3. Amplia gama de productos 4. Proveedores de calidad 5. Experiencia en el mercado 6. Innovación en elaboración de productos 7. Bajos índices de endeudamiento	1. Sistema de gestión de calidad no certificado. 2. Indicadores poco establecidos. 3. Falta de capacitación al personal. 4. falta de recursos para la calibración de equipos 5. baja renovación de maquinaria 6. baja retroalimentación con el cliente 7. baja fidelización con el cliente
		OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)
FACTORES	1. Certificar un sistema de gestión de calidad 2. Posibles nuevos mercados como nacionales e internacionales.	F1,F2,F3,F4,F5,F7:O1, O2,O3,O4 penetración en el mercado, mediante la atracción de nuevos clientes	D1,O1,D2,D3 Disponer de un diseño de gestión de calidad para su posterior certificación D4,D4.O5 Desarrollar estrategias para mejorar



MANUAL DE CALIDAD

<p>3. Posición y liderazgo en el mercado nacional 4. Posibilidad de ingresar en licitaciones con empresas públicas y privadas 5. endeudamiento bancario para actualizar sus líneas de producción</p>	<p>F7,O5 Disponer de aprovisionamiento de crédito bancario</p>	<p>los ingresos de la empresa y disponer de crédito bancario D6,D7,O2,O3O,4 Mejorar la comunicación con el cliente que permita conocer los requisitos del cliente que le permita satisfacer las necesidades y aumentar el nivel de fidelización</p>
<p>AMENAZAS (A)</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p>
<p>1. pérdida de cliente frente a Competidores con productos de bajo costo. 2. Elevado precio comercial de los productos ofertados 3. Productos exportados de alta calidad al país. 4. Aparición y crecimiento de nuevos competidores nacionales. 5. Pérdida del 50% del mercado nacional</p>	<p>F4, A1, A2, Realizar un análisis y evaluación de proveedores (costo, calidad, etc.) que se encuentra descrita en el procedimiento CMP-PRO-01 <i>selección evaluación y revaluación de proveedores</i> A3,A4,A5, A7, seguimiento y mejora en ventas y satisfacción del cliente buscando ventajas competitivas con los años de experiencia y amplia gama de productos para sobresalir en el mercado</p>	<p>A1,D1,A2,D2,A3,D3 Mantener periódicamente el enfoque de mejora en los procesos, y satisfacción del cliente</p>

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

INCADEX SRL, debido al efecto potencial en proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, se determina:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad. Ver cuadro N°2
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad. Ver cuadro N°2



MANUAL DE CALIDAD

Cuadro N° 2 Requisitos y expectativas de las Partes Interesadas

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITOS
Clientes	personas o instituciones con necesidad de aprovisionamiento de productos de INCADEX S.R.L.	-Producto y servicio de acorde a los requisitos establecidos	-Ordenes tomadas con precisión. -Llegada a tiempo de los productos. -Personal competente -Atención oportuna de quejas reclamos y sugerencias
Proveedores	instituciones idóneas para proveer insumos y productos de acuerdo con los requisitos de la empresa	-Pedidos continuos y de forma planificada	-Órdenes de compra. -Pago puntual de facturas. -Programación oportuna de pedidos y/o servicios
Accionistas	Personas propietarias de la empresa	-Incrementar la presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado. -Crecimiento de la empresa -Beneficio económico.	-La información actual para la toma de decisiones.
Empleados	personas que forman parte de INCADEX S.R.L. que ejecutan labores con el fin	-Asegurar su puesto de trabajo y crecer dentro de la empresa	-Instrucciones claras y formación -Cheques de pago precisos y a tiempo -Oportunidades de crecimiento



MANUAL

SGC – MAN –01
Versión: 001

MANUAL DE CALIDAD

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITOS
	de alcanzar objetivos de la empresa		personal y profesional - Garantía de optimo ambiente laboral
Habitantes(vecinos)	Habitantes que rodean las infraestructuras de la empresa	-Asegurar ambiente tranquilo y armonioso.	-Respetar niveles de ruido. -.Evitar accidentes

INCADEX S.R.L. realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes por lo menos una vez al año a través del Comité de Calidad.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INCADEX S.R.L. determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance, en el cual se consideró:

- a) las cuestiones externas e internas establecidas por INCADEX SRL.
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes
- c) los productos y servicios de INCADEX SRL.

El Alcance del SGC de INCADEX SRL, contempla a las áreas de Administración, Producción, Comercialización y Ventas de Chocolates y derivados. En cuanto al área de producción se contemplará los procesos de: Procesamiento de pepa de cacao, preparado de chocolate, líneas de tableteado, grajeado, bombonería, figuras huecas, artesanal, jarabes, gomas y galletas.

Se aplicarán todos los puntos de la norma ISO 9001:2015.

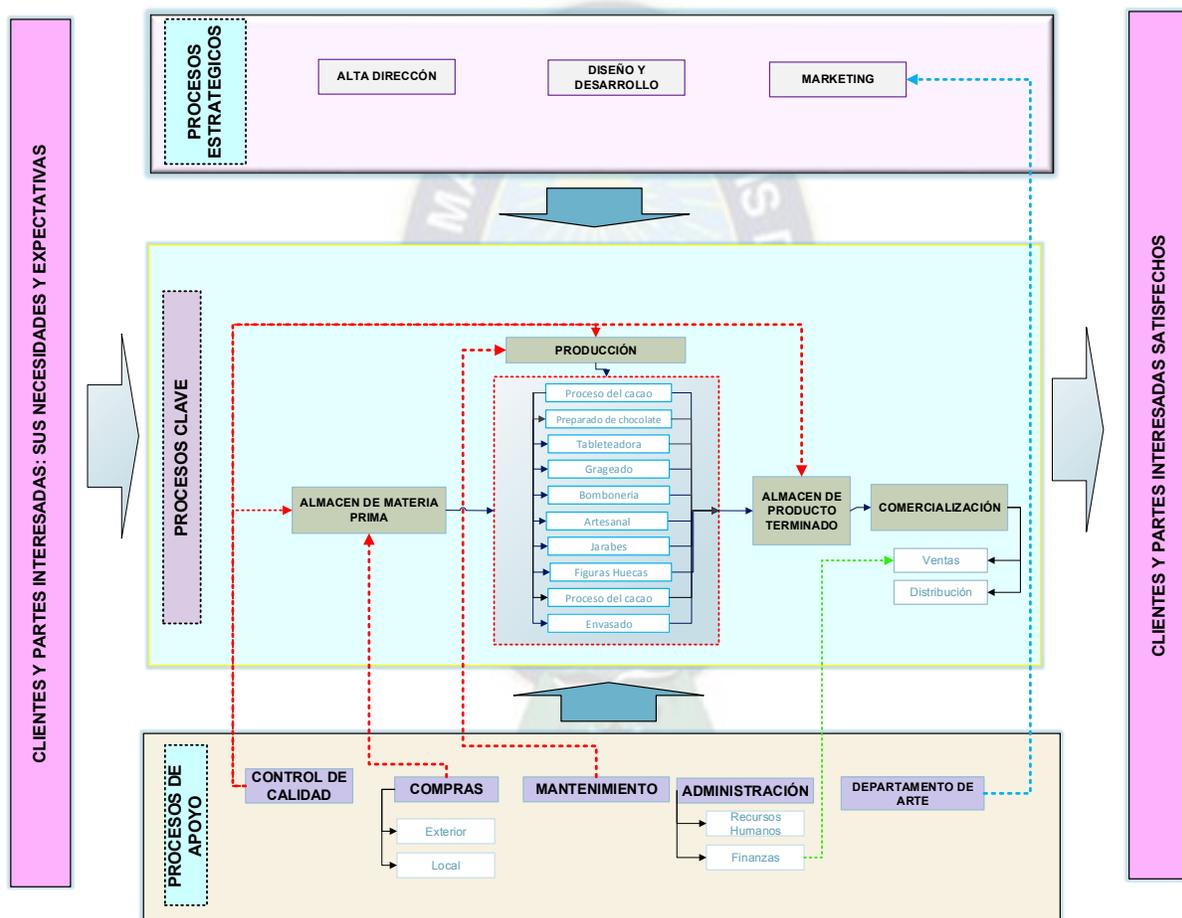
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1. INCADEX S.R.L. establece, implementa, mantiene, y mejora continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y las interacciones, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, el cual es revisado periódicamente a fin de mejorar continuamente su eficacia, garantizar la

MANUAL DE CALIDAD

satisfacción de los clientes y cumplir con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad se identificaron y cumplen con lo requerido por la norma, su secuencia e interacción se presenta en el siguiente Mapa de Procesos:



El SGC de INCADEX SRL se organiza en procesos que se han clasificado en: Estratégicos, de apoyo y claves. Cada uno de ellos cuenta con subprocesos que están detallados en las SGC-MAN-ANX-01 “Fichas de Descripción de Procesos” que se adjuntan en el Anexo 1 del presente Manual de Calidad.

La Alta Dirección asegura la disponibilidad de la información y recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento a los procesos. Para estos fines la Organización prepara un presupuesto anualmente basado en las proyecciones de ingresos y gastos.



MANUAL DE CALIDAD

La Organización realiza el seguimiento, análisis y medición de estos procesos mediante indicadores de desempeño en cada uno de los procesos, además de Encuestas de Satisfacción, con el fin de implementar las acciones correctivas para alcanzar los resultados planificados.

4.4.2. INCADEX SRL mantiene la información documentada de los procesos de la organización con el fin de que se realicen según lo planificado, los mismos se encuentran descritos en procedimientos anexados al presente manual de calidad.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto a su SGC, mediante:

- a) La evaluación de indicadores de desempeño evaluadas en las reuniones de Revisión por la dirección, descrito en el acápite 9.3. con el fin de asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- b) El establecimiento de la Política de calidad y los objetivos de calidad, los mismos están descritos en el acápite 5.2 y 6.2. Dicha política y objetivos están relacionados con el contexto y el plan estratégico de INCADEX SRL.
- c) La integración de los requisitos del SGC con los procesos de negocio de la empresa.
- d) Promoviendo el uso de enfoque de procesos, ver acápite 4.4, y el pensamiento basado en riesgos, ver acápite 6.1.
- e) Asegurando los recursos necesarios para el SGC, mediante su inclusión en la planificación del presupuesto anual basado en las proyecciones de ingresos y gastos
- f) La socialización a las partes interesadas de la importancia del SGC de la empresa y el cumplimiento de sus requisitos.
- g) La ejecución de reuniones con el comité de calidad donde se revise el SGC, se evalúe su eficacia y se tome acciones para lograr los resultados previstos
- h) La realización de reuniones de socialización con el personal, donde se haga énfasis de la importancia de su participación en el SGC.
- i) La promoción de la mejora, ver acápite 10
- j) Velando por los demás roles a cargo de la Alta dirección con el fin de demostrar liderazgo.



MANUAL DE CALIDAD

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente mediante la aplicación de las siguientes acciones:

- a) Mediante la determinación de partes interesadas, sus necesidades, expectativas y requisitos la Alta dirección determina y comprende los requisitos del cliente, ver punto 4.2, cuadro 2.
El cumplimiento de dichos requisitos es evaluado mediante la medición de satisfacción al cliente, **CMR-PRO-01 “Procedimiento Medición de la satisfacción del cliente”**, donde los resultados obtenidos son revisados periódicamente por la Alta dirección.
- b) Mediante la determinación y consideración de los riesgos y oportunidades, **SGC-PRO-03 “Análisis de contexto de la institución”**, en el cual se evalúa los factores que puedan afectar a la conformidad de los productos y la satisfacción del cliente.
Los riesgos y oportunidades son revisados periódicamente por alta dirección junto con el Comité de calidad.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de satisfacción al cliente, con revisiones periódicas y evaluaciones en las cuales los resultados son reportados a la Alta dirección. Ver acápite 9.1.2 del presente Manual.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad según lo requerido por la norma, la misma se describe a continuación:



MANUAL DE CALIDAD

INCADEX SRL tiene como principal compromiso de calidad la elaboración de productos a base de chocolate con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra clientela, manteniendo la calidad desde la elaboración hasta el producto final y garantizando controles para que el producto cumpla con sus principales características. Además de ofrecer un servicio de venta y distribución acorde a los requerimientos del cliente.

Para garantizar productos y servicios de calidad INCADEX SRL asume el compromiso de:

- A) Garantizar la inocuidad de nuestros productos y el cumplimiento normativo (legal aplicable e interno), mediante el cumplimiento de normas y estándares relacionados a la cadena productiva con total transparencia.*
- B) Mantener la preferencia y permanencia de nuestros productos en el mercado con el fin de satisfacer a nuestros consumidores y clientes, valorando lo que ellos consideran importante en nuestro producto y ofreciendo servicios que cumplan sus expectativas.*
- C) Promover el compromiso con la calidad en todos los niveles de la organización y a lo largo de la Cadena de Valor con el fin de cumplir con el compromiso con nuestros consumidores, clientes y demás partes interesadas.*
- D) Conseguir una mejora continua en producción y comercialización, concientizando un trabajo libre de no conformidades, un trato amable y oportuno a nuestros clientes.*
- E) Impulsar la creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario con el propósito de anticipar las necesidades y deseos de nuestros clientes, y demás partes interesadas, para crear formas nuevas y rentables de satisfacción*
- F) Velar por un adecuado mantenimiento de maquinarias e infraestructura, asegurando así la producción continua y oportuna.*

German Aparicio

GERENTE GENERAL

Gerente general

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de calidad de INCADEX S.R.L.:



MANUAL DE CALIDAD

- a) Se encuentra disponible y se mantiene como información documentada en el presente Manual de calidad.
- b) Es comunicada a la organización mediante carteles colocados en el comedor, ingreso a planta, recepción y oficina de la alta dirección.
Es entendida en la organización pues la misma es socializada a todo el personal periódicamente por la Alta Dirección.
- c) Es comunicada y se encuentra disponible para las partes interesadas de la siguiente manera:
 - a. Proveedores.- Se comunica a los proveedores nuestra política de calidad, la cual se encuentra disponible en un cartel en el área de recepción. Además de enviárselas mediante forma digital por correo electrónico.
 - b. Clientes.- en cada Agencia se coloca la política de calidad en un cartel en el cual se da a conocer nuestro compromiso con la calidad.
 - c. Accionistas.- La alta dirección informa a los accionistas la política de calidad mediante documento físico

Complementando, toda la información referente a nuestro compromiso con la calidad, está disponible en la página web de la empresa a la cual tienen acceso todas las partes interesadas pertinentes.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La dirección de INCADEX SRL ha definido las responsabilidades, roles y autoridades dentro de la organización mediante la implementación del organigrama, véase acápite 2.4, y el *“Manual de Funciones” SGC-MAN-03*, las mismas han sido socializadas dentro de la organización mediante la emisión de un memorándum de designación.

La Alta dirección dentro del Manual de Funciones asignó las responsabilidades y autoridad, con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC cumple con todos los requisitos de la ISO 9001:2015, mediante la designación de implementación y seguimiento al área de calidad en el tema de la norma.
- b) Asegurar que los procesos generen las salidas previstas, mediante el establecimiento de responsabilidades detalladas en cada procedimiento
- c) Asegurar el o los responsables de informar a la Alta dirección los índices de desempeño del SGC, mediante la designación de seguimiento de los procesos al área de calidad



MANUAL DE CALIDAD

- d) Asegurar el enfoque al cliente, designando el responsable de la retroalimentación de la satisfacción al cliente, véase acápite 9.1.2.
- e) Asegurar la integridad del SGC, al momento de realizar cambios al SGC, mediante la designación de responsables en la planificación de cambios, véase acápite 6.3.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

INCADEX S.R.L. considera las cuestiones referidas en el acápite **4.1** y los requisitos referidos en el acápite **4.2** y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios mediante el procedimiento **SGC – PRO – 04 “Riesgos y oportunidades”**.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

INCADEX S.R.L. establece objetivos de la calidad, para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC, los mismos son fijados anualmente por la dirección, los objetivos de calidad que se encuentra como información documentada en el anexo 2 del presente manual de calidad.

6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Los cambios en el sistema de gestión de calidad de INCADEX SRL son autorizados únicamente por la Alta dirección y se realizan en forma planificada anualmente.

Mediante reuniones del comité de calidad se registra en un acta el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, y se pone en consideración a la Alta Dirección su aprobación. Para aprobarlo, se asegura de la integridad del sistema de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, y dispone de los recursos necesarios y, de ser necesario, asigna o reasigna las responsabilidades y autoridades que correspondan.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

**MANUAL DE CALIDAD**

INCADEX S.R.L. establece los recursos necesarios no solo económicos, sino también recursos humanos, tecnológicos y cualquier otro necesario para dar cumplimiento a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.

INCADEX S.R.L considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes mediante informes de ingresos y egresos relacionados al mantenimiento del SGC con el fin de asegurar la disponibilidad presupuestal anual necesaria.
- b) Las necesidades de optar por los proveedores externos sin afectar a la calidad de productos y servicios mediante la evaluación de los mismos.

7.1.2. PERSONAS

INCADEX S.R.L. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos. INCADEX S.R.L. tiene determinado la autoridad y responsabilidades para todas las áreas de la empresa, según el acápite **5.3**.

El personal de INCADEX S.R.L. que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad es competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia. Véase acápite 7.2

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

INCADEX S.R.L. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, con el fin de asegurar la conformidad de sus productos, incluyendo dentro de infraestructura los siguientes ítems:

- a) Edificios
- b) Maquinaria
- c) Transporte
- d) Sistemas informáticos

Para mantener en condiciones óptimas de infraestructura se dispone el procedimiento ***MTO-PRO-01 “Mantenimiento de infraestructura”***.



MANUAL DE CALIDAD

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

INCADEX SRL, determina y gestiona el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos, identificando los factores físicos y humanos del entorno de trabajo mediante la aplicación del procedimiento *ADM-PRO-01 “Análisis de clima organizacional”*.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**7.1.5.1. GENERALIDADES**

INCADEX S.R.L. determina y gestiona los equipos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición de la verificación de la conformidad de los productos.

Los equipos de seguimiento y medición con los que cuenta INCADEX S.R.L. se encuentran descritos en el procedimiento *MTO – PRO – 02 Equipos de seguimiento-medición y Calibración*, dichos equipos son apropiados para el procesamiento de elaboración de chocolates y se realiza verificaciones de los mismos con el fin de asegurar su buen funcionamiento.

7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Al ser la trazabilidad de las mediciones parte esencial dentro del proceso productivo de INCADEX SRL, y para que los equipos de medición proporcionen la confianza en la validez de sus resultados los mismos:

- a) Son calibrados y/o verificados, a intervalos específicos, antes de su utilización, mediante controles de una institución externas acreditadas
- b) Son identificados con el fin de control y verificar el estado en el que se encuentran,
- c) Se protegen contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición mediante el buen uso y recomendaciones para el uso correcto de estos.

INCADEX S.R.L. Estableció el procedimiento *MTO – PRO – 02 Equipos de seguimiento-medición y Calibración*, para describir las actividades que son necesarias en el tema de trazabilidad de mediciones.



MANUAL DE CALIDAD

En el caso de que los equipos no hayan sido aptos por algún desperfecto y se vea afectado parte de la producción, INCADEX S.R.L. toma las acciones correspondientes, véase el acápite 8.7.1. Control de salidas no conformes.

7.1.6. CONOCIMIENTO DE INCADEX S.R.L.

INCADEX S.R.L., determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus productos y servicios, mediante el establecimiento de fichas de descripción de perfil de cargo, las mismas están disponibles cuando sea necesario y están documentadas en *SGC – MAN – 02 Manual de perfil de cargos*, y dependiendo de la necesidad de las diferentes áreas, INCADEX SRL cuenta con la información documentada necesaria donde se describen los procesos de la organización, además de contar con normas, reglamentos u otra información externa necesaria para promover el conocimiento necesario.

INCADEX S.R.L. con el fin de socializar el conocimiento interno y externo capitaliza la formación, experiencia y conocimiento de los empleados mediante procesos de inducción, relacionando al personal con mayor experiencia con el de reciente incorporación.

Cuando se abordan las necesidades o tendencias cambiantes, INCADEX S.R.L. considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y actualizaciones requeridas mediante una evaluación de requerimiento de capacitación, actividad que se describe en *ADM - PRO -02 Educación, formación, conocimiento y selección del personal*.

7.2. COMPETENCIA

INCADEX S.R.L.:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño de sus procesos y eficacia del SGC, mediante el establecimiento del “*Manual de Funciones*” *SGC-MAN-03*
- b) Asegura que las personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada mediante el establecimiento del *SGC – MAN – 02 “Manual de perfil de cargos”*.
- c) Toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas, mediante una evaluación de requerimiento de capacitación, actividad que se describe en *ADM - PRO -02 Educación, formación, conocimiento y selección del personal*.



MANUAL DE CALIDAD

d) Una vez que adquiere la competencia necesaria se evalúa al personal capacitado, véase *ADM - PRO -02 Educación, formación, conocimiento y selección del personal*, y Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

INCADEX S.R.L. establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, véase acápite 5.2.2, los cursos de inducción al ingresar el nuevo personal, las comunicaciones a través de reuniones boletines semestrales al personal y capacitaciones programadas sobre temas de mejora continua.

Además sin una periodicidad definida, la alta dirección designa a las jefaturas de áreas que se reúna con sus respectivos sectores y niveles del personal con el mismo propósito.

7.4. COMUNICACION

INCADEX SRL determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC y a los procesos de la organización, mediante la comunicación formal descrita en la matriz de comunicación con el fin de realizar el seguimiento, retroalimentación y mejor funcionamiento del SGC.

EMISOR	ASPECTO A COMUNICAR	RECEPTOR	MEDIO DE COMUNICACION	TIPO DE INFORMACION		EVIDENCIA QUE OCURRIO LA COMUNICACION	FRECUENCIA
				EXTERNA	INTERNA		
ALTA DIRECCION	Política de calidad,	Personal y personal nuevo de INCADEX SRL, partes interesadas	Reunión general, Cuadros, Murales, pagina	X	X	Acta de reuniones, cuadros de comunicación, murales dentro de la empresa, pagina web de la empresa, clientes	amenos una vez al año y/o a su aprobación o actualización
ALTA DIRECCION	Objetivos de calidad.	Personal y personal nuevo de INCADEX SRL,	Reunión general, Cuadros, Murales, pagina	X	X	Acta de reuniones, cuadros de comunicación, murales dentro de la empresa,	amenos una vez al año y/o a su aprobación o actualización



MANUAL

SGC – MAN –01
Versión: 001

MANUAL DE CALIDAD

EMISOR	ASPECTO A COMUNICAR	RECEPTOR	MEDIO DE COMUNICACION	TIPO DE INFORMACION		EVIDENCIA QUE OCURRIO LA COMUNICACION	FRECUENCIA
				EXTERNA	INTERNA		
		partes interesadas				pagina web de la empresa, clientes	
ALTA DIRECCION	Resultados de auditorias	Jefes de áreas	Reunión general		X	Acta de reuniones	Al menos una vez al año o cuando lo sea necesario
ALTA DIRECCION	Designación de responsabilidades	Todo personal ejecutivo	Memorandos		X	Perfil de cargos	Cundo sea necesario
CONTROL DE CALIDAD	Desempeño del SGC(resultado de indicadores)	Alta dirección	Informe vía email		X	Acta de Revisión de alta dirección	Mensual
CONTRO DE CALIDAD	Procedimientos e instructivos	Todo personal operativo y ejecutivo	Entrega personal de documento físico y digital		X	Registro de entrega de documentos, bandeja de correos	Cuando sea necesario
ADMINISTRACION	Informes de ingresos y egresos, inventarios	Alta dirección	Reuniones personales		X	Acta de revisión por la alta dirección	Mensual
ADMINISTRACION	Capacitaciones	personal	Comunicados en tableros, correos		X	Bandejas de correos	Cuando sea necesario
DISEÑO Y DESARROLLO	Modificaciones de recetas, recetas de productos nuevos	Jefe de producción	Entrega personal de documento en físico y digital		X	Bandeja de correo	Cuando se realice modificaciones o entrada de nuevos productos
PRODUCCION	Ordenes de producción, concientización	Personal operativo	Reuniones verbales		X	lista de reuniones	Cuando sea necesario
PRODUCCION	Informe de metas de producción, aspectos relevantes	Alta dirección	Reuniones ejecutivas verbales		X	Acta de reunión	Semanal
COMPRAS	Informe de compras	Administración, alta dirección	Reuniones ejecutivas verbales, correos		X	Bandeja de correo	Mensual o cuando sea necesario
COMPRAS	Pedidos de MP e insumos, cotizaciones	Proveedores externos	Correo electrónico, verbal (teléfono)	X		Bandeja de correo	Mensual o cuando sea necesario,(Se



MANUAL

SGC – MAN –01
Versión: 001

MANUAL DE CALIDAD

EMISOR	ASPECTO A COMUNICAR	RECEPTOR	MEDIO DE COMUNICACION	TIPO DE INFORMACION		EVIDENCIA QUE OCURRIO LA COMUNICACION	FRECUENCIA
				EXTERNA	INTERNA		
							gún inventario de AMP)
MANTENIMIENTO	Coordinación de Mantenimiento	Jefe de producción	Verbal		X		Semanal
COMERCIALIZACIÓN	Informe de ventas	Alta dirección	Reuniones ejecutivas verbales		X	Acta de reunión	Semanal
COMERCIALIZACIÓN	Atención al cliente	Clientes	Verbal	X		Cámaras en agencias	Diario
MARKETING	Informe de mercadeo, propuestas	Alta dirección	Reuniones ejecutivas verbales		X	Acta de reunión	Mensual
MARKETING	Publicidad, ofertas, promociones	clientes	Plan de mercadeo	X		Revisión en exteriores con fotografías, folletos, etc.	Mensual
DISEÑO GRAFICO	Coordinación de funciones	Marketing, producción	Verbal, correo electrónico		X	Bandeja de correo	Semanal o cuando sea necesario
PERSONAL OPERATIVO	Quejas, permisos	Jefatura de producción	Verbal		X	verbal	Cundo sea necesario
JEFATURAS DE AREA	Planes de trabajo, consultas, etc.	Jefaturas de áreas	Verbal, correo electrónico		X	Bandeja de correo	Diario
CLIENTES	Quejas, reclamos, recomendaciones, pedidos	Incadex srl	Buzón de quejas y reclamos, correo electrónico	X		Bandeja de correo, listado de recibido de quejas y reclamos.	Cuando sea necesario

7.5. INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

El SGC de INCADEX SRL, incluye:

- Información documentada requerida por la norma internacional ISO 9001:2015 que se adjunta en los anexos del presente Manual de Calidad, además de documentar la política de calidad, objetivos de calidad, alcance del SGC y procedimiento requeridos por la norma.
- Además INCADEX S.R.L. anexa al presente manual aquella documentación que es necesaria para la eficacia del SGC, como ser procedimiento, instructivos, planes, programas, listas, etc.



MANUAL DE CALIDAD

7.5.2. CREACION Y ACTUALIZACION

INCADEX SRL, establece el procedimiento **SGC-PRO-01 redacción, formato y elaboración de documentos**, en el cual se describe como redactar, identificar y el formato que tiene los documentos dentro de la organización.

La revisión y actualización de la documentación de INCADEX SRL, se encuentra descrito en **SGC –PRO – 01 Redacción, formato y elaboración de documentos**.

7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

INCADEX S.R.L. estableció el procedimiento SGC – PRO – 02, con el fin de controlar toda la información documentada de la organización, tanto interna como externa. En este documento nos aseguramos de que los documentos estén disponibles y sean idóneos para su uso, además de establecer las medidas para su protección.

8. OPERACIÓN

8.1.PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

INCADEX SRL planifica, implementa y controla los procesos que son necesarios para cumplir con los requisitos de la provisión de nuestros productos, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para nuestros productos, mediante el establecimiento de especificaciones técnicas que describen los requisitos que cumplen los productos. Las fichas mencionadas se adjuntan al presente manual, véase **SGC-MAN-01-ANX-01 “fichas de descripción de procesos”**
- b) El establecimiento de criterios para los procesos, mediante la implementación del procedimiento **INC – PRO – 03 Elaboración de productos**, donde se describe los parámetros que se controlan en cada línea de producción.
La aceptación de los productos, mediante el control de producto terminado respecto a sus especificaciones técnicas, dicho control se encuentra descrito en el procedimiento **INC – PRO – 04 Control de Calidad de producto terminado**.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos mediante el Plan operativo Anual de la empresa.
- d) La implementación del control de los procesos según los criterios establecidos, véase procedimiento **INC – PRO – 03 Elaboración de productos**
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de los registros necesarios que nos sirven de respaldo para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado y demostrar confiabilidad de los productos obtenidos. Cada



MANUAL DE CALIDAD

procedimiento mencionado en los incisos anteriores posee un acápite donde se indica los registros generados, identificación, lugar de almacenamiento y responsable de custodia.

INCADEX SRL, controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

INCADEX SRL, posee un proceso contratado externamente el cual es controlado, véase acápite 8.4.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

INCADEX SRL establece el procedimiento **CMR-PRO-03 Comunicación y atención al cliente**, donde se describe la forma en la cual se mantiene una comunicación con el Cliente.

En el caso de tratar alguna queja o reclamo se emplea el procedimiento **CMR- PRO-02 Medición de la satisfacción con el cliente**.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INCADEX SRL determina los requisitos para los productos que se van a ofrecer a los clientes, según se describe en el procedimiento **CMR-PRO-03 Comunicación con el cliente**, donde INCADEX SRL asegura:

- a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) Aquellos considerados necesarios por INCADEX SRL;
- b) Realizar las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INCADEX SRL asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios a ofrecer a los clientes, descrita en el procedimiento **CMR- PRO-02 Medición de la satisfacción con el cliente**. También lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:



MANUAL DE CALIDAD

- a) Los requisitos especificados por el cliente, realizando una evaluación de los requisitos establecidos para el producto o servicio para las actividades de entrega y las posteriores de las mismas para garantizar el cumplimiento de dichos requisitos y por ende la satisfacción del cliente incluyendo los requisitos
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) Se cumpla con los requisitos establecidos por INCADEX SRL
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

INCADEX SRL se asegura de que se resuelva las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, del mismo modo, se identifican y revisan los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione, una declaración documentada de sus requisitos.

INCADEX SRL conserva información documentada cuando sea aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INCADEX SRL se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados. Con comunicados internos, sobre cambios de requisitos de revisión, de cliente o normativa véase procedimiento **SGC-PRO- 07 Comunicación interna y externa**

8.3.DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INCADEX SRL, establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que es adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios, donde se describe en el procedimiento **INC-PRO-04 Diseño y desarrollo**

8.4.CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES



MANUAL DE CALIDAD

INCADEX SRL asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, mediante evaluaciones previas de los requisitos frente a los proveedores externos.

INCADEX SRL determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de INCADEX SRL
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de INCADEX SRL
- c) Un proceso, o un parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de INCADEX SRL

Donde INCADEX SRL realiza estos controles mencionados si fuese necesario detallado en el procedimiento de **CMP-PRO-01 Compra Selección, evaluación y re evaluación de proveedores** y determina y aplica criterios para la evaluación, la selección el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

INCADEX SRL conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surjan de las evaluaciones.

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

Dentro del procedimiento **SGC-PRO- 01 Compra, selección evaluación y revaluación de proveedores** se cuenta con mecanismos para la selección, evaluación y seguimiento a los proveedores a fin de valorar el servicio prestado o productos ofrecidos que no afecten de manera adversa a la capacidad de la empresa, en dicho procedimiento INCADEX SRL considera:

- a) Asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del sistema de gestión de calidad;
- b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tener en consideración:
 - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de INCADEX SRL de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;



MANUAL DE CALIDAD

- d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

INCADEX SRL se asegura de la adecuación de los requisitos mediante revisiones periódicas, antes de su comunicación al proveedor externo

INCADEX SRL comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1) Productos y servicios
 - 2) Métodos, procesos y equipos
 - 3) La liberación de productos y servicios
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones del proveedor externo con INCADEX SRL;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de INCADEX SRL
- f) Las actividades de verificación o validación de INCADEX SRL, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

A los proveedores externos, INCADEX SRL solicita cotizaciones de productos o servicios requeridos, y se informa los requisitos que estos deben tener, para posteriormente evaluar si cumple con los criterios para seleccionar como proveedor de INCADEX SRL, El desempeño de los proveedores se monitorea a través del procedimiento de **CMP-PRO-01 Compra Selección, evaluación y re evaluación de proveedores** si se detecta una baja calificación se informará al proveedor para que este tome las acciones correctivas del caso.

8.5.PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

INCADEX SRL realiza el control de las operaciones de producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas por cada línea de producción donde se encuentra detallada en el procedimiento **INC-PRO-03 Elaboración del Producto**. controla las operaciones de producción a través de:

- a) La disponibilidad de información documentada definida, mediante planes de seguimiento y medición de producto terminado y en proceso descrita en el **procedimiento INC-PRO-03 Elaboración del producto**, también la documentación



MANUAL DE CALIDAD

está compuesta por el manual de procedimientos, donde se establecen las actividades a desarrollar para la prestación de cada uno de los servicios ofrecidos; El reglamento y lineamientos de los funcionarios y el manual de funciones de la organización donde se establecen las funciones específicas y responsabilidades de los colaboradores

- 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
- 2) Los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición de las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos a sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos véase el listado de **requisitos generales de establecimiento de INCADEX SRL**.
- e) La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida definida en el procedimiento **SGC selección, capacitación del personal**;
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación de servicio y la disponibilidad de equipos de medición y seguimiento definida en el procedimiento **INC-PRO- mantenimiento de equipos de medición**;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos, mediante capacitaciones al personal;
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega detallada en el procedimiento **.INC-PRO-05 Liberación de productos**

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En los procedimientos **INC-PRO- 4Almacenamiento, MTN- PRO- 01mantenimiento de equipos de medición, INC- PRO-03 Elaboración de producto**, se especifica la metodología para identificar el producto por medios apropiados, a través de las operaciones de servicio.

INCADEX SRL 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, INCADEX SRL controla y registra la identificación única del producto.

INCADEX SRL controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y con servir la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad, donde se encuentra descrito en el procedimiento **INC-PRO-03 elaboración del producto**.



MANUAL DE CALIDAD

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

INCADEX SRL además de ofrecer productos y servicios a sus clientes debe almacenar el producto de pertenencia tanto de los clientes como de los proveedores externos, por esta razón la empresa mediante rigurosos lineamientos y con conocimiento de todo el personal hace excelente manejo de dicha propiedad. Con controles por parte del personal a cargo de almacenes y quienes no solo controlan esto visualmente sino en documento y sistema para seguimiento físico de registros de entradas, salidas la empresa garantiza a las partes interesadas el excelente cuidado y seguridad de su propiedad.

Si la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, INCADEX SRL informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4. PRESERVACIÓN

INCADEX SRL preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida que sea necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información y protección según sea apropiado. Para este fin aplica lo dispuesto en el procedimiento ***INC-PRO-0 Manipulación, almacenaje e identificación***

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

INCADEX SRL cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, consideran:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) Los requisitos del cliente
- d) La retroalimentación del cliente

Se ven reflejadas en ***ficha técnica*** de cada producto y/o servicio.

8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS



MANUAL DE CALIDAD

INCADEX SRL revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio requerida por el cliente véase **CMR--PRO-01 procedimiento comunicación con el cliente**, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos, donde ocurra un cambio se sigue los pasos que describe el **SGC-PRO-procedimiento control de cambios**

INCADEX SRL conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.5.7. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

INCADEX SRL, realiza los controles pertinentes en los puntos estratégicos del desarrollo del producto o para la prestación de servicios, esto con el fin de evitar inconformidades en la entrega final al cliente por el no cumplimiento de los estándares mínimos de calidad establecidos por la organización

INCADEX SRL implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumple los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente véase el procedimiento **INC-PRO-05 liberación de productos y servicios**.

8.6.CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

En el procedimiento **SGC-PRO- 07 Control de salidas no conformes**. se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos e identifica y se controlan para prevenir su uso o entrega.

INCADEX SRL también toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también en los productos y servicios, y también en los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos durante o después de la provisión de los servicios.

INCADEX SRL trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección, según el grado de no conformidad;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;



MANUAL DE CALIDAD

- c) Información al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes, que se encuentra detallado en el procedimiento **SGC-PRO- 07 Control de salidas no conformes**.

INCADEX SRL conserva la información documentada que:

- a) Describe la no conformidad;
- b) Describe las acciones tomadas;
- c) Describe todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Véase **SGC-PRO- 07 Control de salidas no conformes**.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1.SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

INCADEX SRL determina:

- a) Que necesita seguimiento y medición;
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos;
- c) Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

INCADEX SRL evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

INCADEX SRL conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados véase el procedimiento **SGC- PRO- 03 Seguimiento y medición del SGC**.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INCADEX SRL realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. INCADEX SRL determina los métodos para obtener, realizar y revisar esta información, donde se encuentra detallado en el procedimiento **CMR-PRO-02 Medición de satisfacción del cliente**

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACION

**MANUAL DE CALIDAD**

INCADEX SRL analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición véase procedimiento *SGC-PRO- 03 Seguimiento y medición del SGC*.

Los resultados del análisis utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios
- b) El grado de satisfacción del cliente
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

9.2.AUDITORIA INTERNA

INCADEX SRL lleva acabo auditorías internas e intervalos planificados para proporcionar información acerca de que si el SGC:

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de INCADEX SRL para el SGC;
 - 2) Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

INCADEX SRL:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoria que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades los requisitos de la planificación y la elaboración de los informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la empresa y los resultados de las auditorias previas;
- b) Define los criterios de la auditoria y el alcance para auditoria;
- c) Selecciona los auditores y lleva acabo los auditorias para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;
- d) Asegura de que los resultados de las auditorias se informan a la dirección pertinente;
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditorías y de los resultados de las auditorias

Descrito en el procedimiento *SGC-PRO-07 Auditorías internas de calidad*.

9.3.REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

9.3.1. GENERALIDADES



MANUAL DE CALIDAD

La alta dirección revisa el sistema de gestión de calidad de INCADEX SRL a intervalos planificados, para asegurarse de su convivencia, adecuación analiza información sobre: revisiones previas, cambios externos e internos, seguimiento de indicadores, no conformidades y acciones correctivas, auditorías, satisfacción de clientes, evaluación de proveedores, eficacia de los recursos, desarrollo de procesos, productos y servicios y nuevas oportunidades, donde se encuentra detallado en el procedimiento **SGC-PRO-04 Revisión por la alta dirección**.

9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la alta dirección de INCADEX SRL se planifica y se lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a) El estado de las acciones de las revisiones
- b) Los cambios de las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) El grado en el que se ha logrado los objetivos de calidad
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición
 - 6) Los resultados de las auditorías
 - 7) El desempeño de los proveedores externos
- d) La adecuación de los recursos
- e) La eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora

Donde todos estos puntos se encuentran en el procedimiento **SGC-PRO-04 Revisión por la alta dirección**.

9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC
- c) Las necesidades de los recursos



MANUAL DE CALIDAD

INCADEX SRL conserva toda la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, donde se encuentra en el procedimiento **SGC-PRO-04** *Revisión por la alta dirección*.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

INCADEX SRL determina y selecciona las oportunidades de mejora a implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, que se encuentra detallada en el procedimiento **CMR-PRO-02** *satisfacción del cliente* donde estas incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futura
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

En el procedimiento **SGC-PRO-08** *salidas no conformes* y **SGC-PRO-09** *acciones correctivas* se describe el método para adoptar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reparación. 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 vuelvan a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

INCADEX SRL conserva información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada



MANUAL

SGC – MAN –01
Versión: 001

MANUAL DE CALIDAD

- b) Los resultados de cualquier acción correctiva

10.3. MEJORA CONTINUA

INCADEX SRL mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

INCADEX SRL, facilita 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.



ANEXO 2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ANALISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 0. CONTROL DE CAMBIOS**
- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS**
- 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
 - 6.1. DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA INSTITUCION**
 - 6.2. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
 - 6.2.1. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO**
 - 6.2.2. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO EXTERNO**
 - 6.2.3. CONSTRUCCIÓN DE MATRIZ FODA**
 - 6.2.4. SEGUIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
 - 6.3. DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS**
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 8. REGISTROS**
- 9. ANEXOS**
- 10. INDICADORES**

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicion Gerente General		



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO EFECTUADO

1. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento que establecen los lineamientos para determinar el contexto tanto interno y externo de la institución, las partes interesadas de la Calidad, con la finalidad de obtener resultados para la toma de decisiones y acciones para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del SGC con la alta dirección de INCADEX SRL.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde el análisis y revisión de los factores internos y externos para el análisis de contexto hasta determinar las partes interesadas.

3. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- ✓ Control de calidad es responsable de difundir el procedimiento.
- ✓ Gerente General es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento.
- ✓ Gerente General es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento.
- ✓ Todo el personal involucrado en el seguimiento y medición es responsable de ejecutar lo establecido en el procedimiento.

5. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

5.1. CONCEPTOS

- ✓ **Stakeholders:** Individuo o grupos de individuos que manejan intereses directos e indirectos con la organización y a quienes el desarrollo de sus actividades puede llegar



ANALISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

a verse afectada la toma de decisiones de la misma. Grupo o individuos que pueden afectar o pueden ser afectados por el logro de los propósitos de la organización.

- ✓ **Contexto:** Conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente
- ✓ **Organización:** Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado
- ✓ **Contexto de una organización:** Comprender el contexto de una organización es un proceso Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad. de mercados, culturales, sociales y económicos.
La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las pueden expresar los propósitos de la organización.

- ✓ **Partes interesadas:** El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

5.2.ABREVIACIONES

- ✓ **FP:** Fuerzas de Porter.
- ✓ **AMFE:** Análisis modal de fallos y efectos.
- ✓ **FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
- ✓ **INCADEX:** Industrializadora de Cacao de Exportación.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1.DEFINICION DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA INSTITUCION

INCADEX SRL, inicia con la definición del plan estratégico de la organización a través de la identificación de:

- ✓ **MISIÓN**

**ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

La alta dirección de INCADEX SRL con el apoyo del comité de calidad o jefaturas de proceso, redacta la misión de la organización, esta es analizada en cada una de las revisiones por la dirección para determinar si continúa siendo adecuada o si necesita alguna modificación.

“La calidad de los productos “BREICK” a hecho que, en los últimos años, nuestro mercado crezca a un ritmo sostenido, convirtiéndonos en la marca de chocolates Bolivianos más importante. Es nuestra misión mantener ese prestigio, y con la innovación en tecnología de punta, fabricar y ofrecer siempre un producto que brinde satisfacción y confianza a nuestros consumidores.”

✓ VISIÓN

Al igual que la misión de la empresa, la alta dirección de la empresa con el apoyo del comité de calidad o las jefaturas, define la visión de la organización a cumplir en un periodo de tiempo determinado. El cumplimiento se analiza en el momento de efectuar la revisión por la dirección con el fin de asegurar que se va por el camino correcto y de este modo, cumplida la visión definida se re-evalúa para continuar con el proceso de mejoramiento continuo.

“Liderar la industria del chocolate encabezando tendencias y llegando a segmentos estratégicos en el territorio nacional. Además, expandirnos a territorio extranjero, exportando el chocolate más fino hecho en Bolivia”

✓ VALORES

Los valores de la empresa, lo define y evalúa la alta dirección junto con el apoyo del comité de calidad, asegurando el cumplimiento de estos al efectuar la revisión por la alta dirección con el fin de asegurar que estos sean practicados correctamente

- ***Integridad:*** Manera de comportarse coherentemente con los valores personales y los valores de la empresa.
- ***Respeto:*** Implica ser tolerante y considerado con quien no piensa igual que tú, quien no comparte los mismos gustos o intereses.
- ***Compromiso social:*** Es un deber hacia la sociedad, donde la institución se preocupa por el bienestar de las personas, por su salud. Valor ligado a la honestidad, es decir, que la empresa evitara todo lo que dañe a los consumidores y provocar el menor impacto negativo posible en la sociedad.

**ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

- **Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos, con diferentes tareas pero un objetivo común. Se necesita la capacidad de aceptar responsabilidad y apoyo entre los integrantes.
- **Honestidad:** Es una calidad humana que consiste en decir la verdad y actuar de acuerdo como se piensa y se siente.
- **Esfuerzo:** Sin importar la dificultad de lo presentado, brindar lo mejor de nosotros para lograr los objetivos.

✓ POLITICA DE CALIDAD

Teniendo claras las necesidades de los clientes, los requisitos legales, los parámetros de la misión y visión definidas por la dirección, se determinan los elementos de entrada de la política a redactar. Adicionalmente, se contemplan los requisitos de la norma implementada en lo referente a la definición de la política. Se genera el texto de la política, asegurado que sea clara, concreta y concisa.

La política de calidad de INCADEX SRL se encuentra redacta en el acápite 5.2.1. de **SGC-MAN-01 “Manual de calidad”**

✓ OBJETIVOS DE CALIDAD

Basados en la política definida, se establecen los objetivos generales teniendo en cuenta que sean medibles y coherentes con la política. Los objetivos se redactan iniciando con un verbo para indicar la acción (mejorar, aumentar, estructurar, conformar, etc.)

Los objetivos de calidad de INCADEX SRL se encuentran disponibles en el acápite 6.2. de **SGC-MAN-01 “Manual de calidad”** y se realiza un seguimiento y/o evaluación por la alta dirección periódicamente, para su conformidad.

6.2. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Al determinar el contexto de la organización de INCADEX SRL, determina los factores que influyen al propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización mediante reuniones periódicas de la alta dirección y comité de calidad

La alta dirección de INCADEX SRL, y el comité de calidad, determinan el rubro estratégico de la empresa La misión, visión, política y objetivos son formas en las que se pueden expresar los propósitos de INCADEX SRL descritos en el acápite 6.1 del documento.

La alta dirección y el comité de calidad, analiza la información detalladamente y mediante un análisis FODA, ligadas a las estrategias tomadas, mediante este método se pretende estudiar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con la finalidad de fijar la situación actual, los cambios que se producen en el mercado, nuestras fortalezas y limitaciones para

**ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

desarrollar unos objetivos para mejorar las debilidades y la toma de decisiones de los riesgos que pueden surgir de estos análisis de contexto interno como externo,

6.2.1. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO

La alta dirección es responsable de identificar y considerar cuestiones internas de INCADEX SRL, que pueden afectar su capacidad para alcanzar resultados previstos del SGC los asuntos internos se consideran como contexto interno tales como valores, cultura, conocimiento de cada proceso de la empresa y desempeño de la organización.

Donde estos factores se determinan mediante reuniones periódicas de las jefaturas junto con la alta dirección para tratar estos factores o mediante diferentes herramientas de comprensión de análisis de contexto interno como: AMFE, Lluvia de ideas, etc., donde cada personal involucrado puede realizar la determinación mediante la herramienta AMFE **SGC-PRO-03-FOR-01 “Formato AMFE para las cuestiones internas”**, si lo ve conveniente.

6.2.2. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO EXTERNO

También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos, donde la empresa determina todos factores mencionados, donde se determinan en reuniones periódicas o cada personal involucrado realiza la determinación del contexto externo mediante la herramienta 5 FP **SGC-PRO-03-FOR-02 “Formato 5 FP para cuestiones externas”**, si lo ve conveniente.

6.2.3. CONSTRUCCIÓN DE MATRIZ FODA

Una vez identificadas y redactadas los factores internos y externos se realizará el análisis Para esta acción, se elabora el análisis FODA, utilizando la determinación de las fortalezas y debilidades, Oportunidades y Amenazas de la organización, realizando el listado:

- Hacer una lista de las fortalezas internas claves del Instituto.
- Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
- Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.
- Hacer una lista de las amenazas externas claves.

A continuación

- compare tanto las fortalezas internas con las oportunidades externas y registre la estrategia FO en la casilla apropiada del formato.
- Compare debilidades internas con oportunidades externas y registre en la casilla DO.
- Compare las fortalezas internas con las amenazas externas y registre la estrategia FA.
- Compare las debilidades internas con las amenazas externas y registre la estrategia DA.

Para poder hacer las evaluaciones oportunas de los resultados obtenidos en la matriz DAFO

se considera:



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ANALISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Una vez detectadas las debilidades de la Institución, para mitigarlas, algunas de ellas, se deben considerar metas y, por lo tanto, tienen que formar parte de los objetivos de calidad.

Una vez identificadas las amenazas reales de la institución, la Dirección deberá evaluar los riesgos de éstos y tomar las medidas oportunas.

Una vez realizada la matriz DOFA definir las estrategias a utilizar, con los datos obtenidos de ésta.

6.2.4. SEGUIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El encargado de SGC, da seguimiento semestralmente a las cuestiones internas, externas a las estrategias determinadas, para su mejora.

6.3.DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Una parte interesada o STAKEHOLDER hace referencia a un individuo o grupo de personas que pueden afectar o afectarse por la toma de decisiones o acciones derivadas para la ejecución de las actividades propias del objeto social de la organización y que en determinadas ocasiones por el desarrollo de las mismas, afectan los intereses de aquellos que interactúan en el mismo medio llegando a impactarlos positiva o negativamente.

Habiendo determinado el contexto de la organización se determinan las partes interesadas pertinentes y sus requisitos.

La alta Dirección y el comité de Calidad, tienen la función de determinan estas partes y realizar el seguimiento respectivo en el registro **SGC-PRO-03-REG-01** *“registro requisitos de las partes interesadas pertinentes”*.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

8. REGISTROS

Nº	CODIGO	DOCUMENTO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/RESPONSABLE DE CUSTODIA
1	SGC-PRO-03-REG-01	<i>“registro requisitos de las partes interesadas pertinentes”</i> .	<i>Oficina de control de calidad/ jefe de CC</i>



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ANALISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

9. ANEXOS

Nº	CODIGO	DOCUMENTO
1	SGC-PRO-03-FOR-01	“Formato AMFE para las cuestiones internas”
2	SGC-PRO-03-FOR-02	“Formato 5 FP para cuestiones externas”
3	SGC-PRO-03-INS-01	“Instructivo AMFE para las cuestiones internas”
4	SGC-PRO-03-INS-02	“Instructivo Formato 5 FP para cuestiones externas”

10. INDICADORES

N/A

Breick		MATRIZ	Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-03- FOR-01
ANÁLISIS DE MODOS DE FALLO Y SUS EFECTOS (AMFE) CUESTIONES INTERNAS			

Niveles	gravedad(severidad)	(O) Ocurrencia	(D) Deteccion	NPR(nivel de prioridad del riesgo)
10 a 9	efecto principal/muy alta severidad	Muy alta probabilidad de ocurrencia	practicamente imposible de detectar	GxOxD
8 a 6	Inconveniente mayor	Alta probabilidad de ocurrencia	Baja capacidad de deteccion	
5 a 3	Inconveniente menor	Moderada probabilidad de ocurrencia	Alta capacidad de deteccion	
2 a 1	Minimo efecto/ sin efecto	Baja probabilidad de ocurrencia	Muy alta capacidad de deteccion	

Nombre del Sistema (Título):	PRODUCCION	Fecha AMFE	
Responsable (Dpto. / Área):	MARCO V. (PRODUCCION)	Fecha Revisión	
Responsable de AMFE (persona):	Ing. BEATRIZ M.		

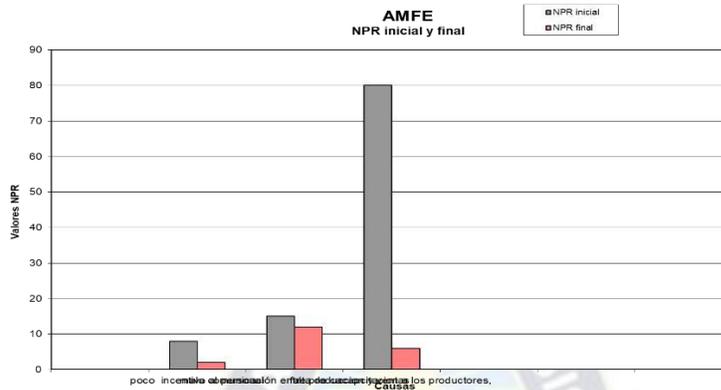
Operación o función del proceso o servicio	Modo de Fallo	Efecto	Causas	Método de detección	G gravedad	O ocurrencia	D detección	NPR inicial	Acciones recomendadas	Responsable	Acción Tomada	G gravedad	O ocurrencia	D detección	NPR final
PRODUCCION	Ausencia de mano de obra	faltas , atrasos, renuncias de personal	poco incentivo al personal	resultados de encuesta de clima organizacional, revision de numero de personal	2	2	2	8	motivar al personal , realizar actividades en grupo	encargado de RRHH	accion realizada	1	1	2	2
	Ausencia de materia prima e insumos	parada de produccion	mala comunicacion entre produccion y ventas	resultados de inventerios de AMP	5	3	1	15	mejorar la comunicacion con tiempo antisipado con produccion y proveedores	jefe de planta, encargado de compras, jefe de vetas	accion realizada	4	3	1	12
	producto defectuoso	mala ejecucion de los empleados	falta de cacapitacion a los productores,	resultados de control de calidad	4	4	5	80	capacitar al personal referente a la adecuada produccion	jefe de control de caliadad, jefe de planta	accion realizada	2	3	1	6
								0							
								0							0
								0							0



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



FORMATO

Versión: 001
Página 1 de 1
SGC-PRO-03-FOR-02

ANÁLISIS DE 5 FUERZAS DE PORTER PARA LAS CUESTIONES EXTERNAS

	VARIABLES	EVALUACIÓN		< Amenaza Oportunidad >				
		intensidad	amenaza					
1 INTENSIDAD de la competencia	1 Ritmo del crecimiento del sector	4	5					
	2 Numero de equilibrio de competidores	3	5					
	3 Barreras de salida y adaptabilidad	2	5					
2 ENTRADA nuevos competidores	1 Barreras de entrada	1	5	A				
	2 Reacción de la competencia	2	5					
	3 Facilidad instalación	3	5					
3 PRODUCTOS alternativos	1 Mejor precio	3	5					
	2 Mejor rendimiento o prestaciones	3	1					
	3 Mejor diseño o imagen	4	1					
4 PROVEEDORES poder para negociar	1 Número de proveedores	5	5					Op
	2 Volumen compras de la empresa	2	1					
	3 Grado diferenciación del producto/servicio	3	5					
5 CLIENTES poder para negociar	1 Número de clientes	3	1					
	2 Facilidad cambio de proveedor/producto	4						
	3 Grado diferenciación del producto/servicio	4						



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- 0. CONTROL DE CAMBIOS
- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. REFERENCIAS
- 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
- 5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS
- 6. PROCEDIMIENTO
 - 6.1. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
 - 6.2. TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
 - 6.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES
 - 6.2.2. DETERMINAR EL NIVEL DEL RIESGO
 - 6.2.3. CRITERIOS PARA CLASIFICAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES
 - 6.3. EVALUACIÓN DE ACCIONES TOMADAS
 - 6.4. ACCIONES CORRECTIVAS
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO
- 8. REGISTROS
- 9. ANEXOS
- 10. INDICADORES

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicion Gerente General		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO EFECTUADO

1. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades asociados a los productos y servicios que ofrece INCADEX S.R.L.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento es de alcance para identificar los riesgos y oportunidades de sus procesos, servicios y SGC que de la empresa INCADEX SRL.

3. REFERENCIAS

- ✓ Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- ✓ El JDCC es responsable de difundir el procedimiento
- ✓ El GG es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento
- ✓ El JDCC es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento

5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS

5.1. CONCEPTOS

- ✓ **Riesgo.-** Efecto de la incertidumbre. Combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurriera
- ✓ **Análisis De Riesgo.-** Análisis sistemático de la información disponible para identificar peligros y estimar el riesgo

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

- ✓ **Evaluación De Riesgo.-** Proceso que comprende el riesgo estimado contra criterios de riesgo dado para determinar la aceptabilidad del riesgo.
- ✓ **Control De Riesgo.-** Proceso en la cual se toma decisiones y medidas aplicadas por el cual el riesgo se reduce o se mantiene en los niveles especificados.
- ✓ **Eficiencia .-** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- ✓ **Eficacia.-** Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran el resultado planificado.

5.2.ABREVITURAS

SGC.- sistema de gestión de calidad

JDCC: Jefe de desarrollo y control de calidad

GG: Gerente General

RRHH: Responsable de Recursos Humanos

AMFE: Análisis de modos de fallos y efectos

NPR: Numero prioridad de riesgo

6. PROCEDIMIENTO

6.1.DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Describir el contexto de su organización que permita identificar los factores externos e internos que puedan generar riesgo impactando positiva o negativamente en la consecución de los objetivos del sistema de gestión de calidad, para que asegurar la calidad y lograr los resultados previstos del SGC por la empresa.

a) Establecer contexto externo

Definir el contexto externo en el cual se desarrolla la organización y que le permite alcanzar sus objetivos. El contexto externo puede incluir: Ambiente social y cultural, requisitos legales, financieros, tecnológicos, económicos, etc. A nivel nacional e internacional, para establecer este contexto se encuentra detallada en el procedimiento **SGC-PRO-03 “Análisis del contexto de la institución”**.

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

b) Establecer contexto interno

Definir cuál es el ambiente interno en el que se mueve la organización para alcanzar sus objetivos. Tenga en cuenta su cultura organizacional, los procesos, el direccionamiento estratégico, políticas, normas, etc. Todo lo que usted considere sea pertinente que pueda tener influencia en la generación de riesgos, para establecer este contexto se encuentra detallada en el procedimiento **SGC-PRO-03 “Análisis del contexto de la institución”**.

6.2. TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

De acuerdo con el contexto de INCADEX SRL y los requisitos de las partes interesadas identificadas, por la organización tiene que:

- Identificar riesgos y oportunidades que tienen potencial impacto para la conformidad de los productos y servicios
- Determinar la importancia del riesgo
- Definir las acciones apropiadas
- Llevar a cabo la evaluación de la eficacia de las acciones
- Establecer la jerarquía en las acciones para abordar los riesgos

6.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Durante la planificación del SGC, el jefe de control de calidad considera los asuntos internos y externos relevantes para el propósito y la dirección estratégica de INCADEX SRL, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para el SGC para determinar los riesgos y oportunidades que serán abordados.

Los riesgos y oportunidades se deben identificar y abordar para dar garantía de que el SGC puede ser cada vez mejorado frente a las expectativas de la empresa y lograra las metas deseadas y lograr la mejora continua.

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

6.2.2. DETERMINAR EL NIVEL DEL RIESGO

Determinar el nivel del riesgo del proceso, producto y/o servicio el jefe de control de calidad define los siguientes niveles de importancia descrita en el *Cuadro N°1 probabilidad e impacto de riesgos*.

Realizar una evaluación según el siguiente cuadro de probabilidad e impacto de riesgos que se muestra a continuación, en *SGC-PRO-04-MTZ-01 matriz de clasificación de riesgos*

Cuadro N°1 probabilidad e impacto de riesgos

PROBABILIDAD	3	ALTA	15 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo.	30 Zona de Riesgo Importante. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	60 Zona de Riesgo Inaceptable. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
	2	MEDIO	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	40 Zona de Riesgo Importante. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
	1	BAJO	5 Zona de Riesgo Aceptable. Asumir el riesgo.	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
				BAJO	MEDIO
			5	10	20
			IMPACTO		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

6.2.3. CRITERIOS PARA CLASIFICAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Establecer los criterios que se van a utilizar para la evaluación de los riesgos, tenga en cuenta requisitos legales, reglamentarios, o de otra índole que puedan afectar el proceso de INCADEX SRL., los factores que se deben considerar son:

1. Identificar el evento, lugar, etc. en que se puede presentar el riesgo
2. Determinar sus causas
3. La fuente de procedencia del riesgo
4. Determinar sus posibles consecuencias
5. Establecer cómo se va a definir su probabilidad
6. Como se va a determinar el impacto y su nivel de riesgo
7. Determinar las escalas de evaluación del impacto de la probabilidad de ocurrencia del evento
8. Valorar del riesgo incluye la identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
 - 8.1. Identificar del riesgo: Generar una lista detallada de los riesgos teniendo en cuenta aquellos eventos que pueden aumentar, impactar el logro de los objetivos de calidad de su proceso.
 - 8.2. Análisis del riesgo: Haga referencia a las causas y las fuentes de riesgo, sus consecuencias positivas o negativas y la probabilidad que dichas consecuencias puedan ocurrir.
 - 8.3. Evaluar del riesgo: tiene como objeto la toma de decisiones basada en una priorización de los resultados obtenidos en el análisis de riesgo determinando cuales riesgos necesitan tratamiento y su prioridad para intervención.

✓ **PROBABILIDAD**

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
BAJO	Es muy poco factible que el hecho se presente	1
MEDIO	Es factible que el hecho se presente	2
ALTO	Es muy factible que el hecho se presente	3

✓ **IMPACTO**

VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
BAJO	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la institución.	5
MEDIO	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medio impacto o efecto sobre la institución	10
ALTO	Si el hecho llegara a presentarse, tendría alto impacto o efecto sobre la institución.	20

✓ **NIVEL DE RIESGO**

NIVEL DE RIESGO	INTERVALOS	SIGNIFICADO	ACEPTABILIDAD
ALTO	30-60	Inaceptable, se debe buscar alternativas	No Aceptable

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

MEDIO	15-20	Se deben tomar medidas para reducir el riesgo a niveles razonables prácticos	Acceptable
BAJO	5-10	Riesgo muy bajo, usar sistemas de control de calidad establecidos	Acceptable

Mediante lo clasificado por niveles de aceptabilidad, se toman las acciones precisas referente al nivel de riesgo identificado en busca de aumento de efectos deseables y prevenir o reducir los efectos no deseables que se presentan en la empresa, realizando seguimientos, mejora constantemente para lograr la mejora continua de la organización.

6.3.EVALUACIÓN DE ACCIONES TOMADAS

Las acciones que identificamos y adoptamos para el tratamiento del riesgo o para aprovechar los efectos de las oportunidades sobre los resultados esperados y oportunidades que se identifiquen deben ser implantadas, bien mediante modificaciones en el diseño/gestión de los procesos, bien mediante la implantación de otras acciones de mejora. Se utilizarán para la planificación de nuevas acciones de mejora. La identificación y gestión de las acciones que se derivan de la evaluación de riesgos y oportunidades constituyen un elemento clave para la implementación de las mejoras de procesos y de los objetivos y acuerdos de la Revisión y mejora que realiza por ciclos anuales el Comité de Calidad y la Dirección.

6.4. ACCIONES CORRECTIVAS

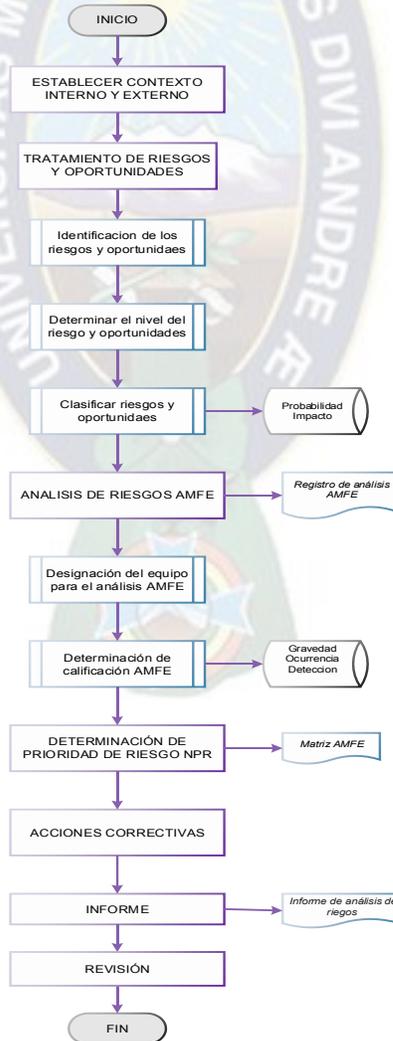
Se describe detallado en el procedimiento de acciones correctivas, una propuesta. Generalmente el tipo de acción correctora que debe elegir seguirá los siguientes criterios, de ser posible:

- Cambio en el diseño del producto, servicio o proceso general.
- Cambio en el proceso de fabricación.
- Incremento del control o la inspección.

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Siempre hay que mirar por la eficiencia del proceso y la minimización de costes de todo tipo, generalmente es más económico reducir la probabilidad de ocurrencia de fallo que dedicar recursos a la detección de fallos. No obstante, la gravedad de las consecuencias del modo de fallo debería ser el factor determinante del índice de prioridad del riesgo. O sea, si se llegara al caso de dos situaciones que tuvieran el mismo índice, la gravedad sería el factor diferencial que marcaría la prioridad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO –04 Versión: 001
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		

8. REGISTROS

N/A

9. ANEXOS

N°	CODIGO	DOCUMENTO
2	SGC-PRO-04-MTZ-01	<i>Matriz de clasificación de riesgos</i>

10. INDICADORES

N°	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANALISIS	LIMITE
1	N ^a de prevención de riesgos	N ^a de riesgos localizados atendidos	trimestral	Revisión Anual	



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



MATRIZ

Versión: 001
Página 1 de 1
SGC-PRO-04-MTZ-01

CLASIFICACION DE RIESGOS

ANÁLISIS DE RIESGOS						PLAN DE ACCIONES					
CLASE	RIESGO	PROCESO	Probabilidad (P:1,2,3)	Impacto(I: 5, 10,20)	vulnerabilidad	NIVEL DE EXPOSICIÓN DE RIEGOS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	VALOR ALCANSADO
Cumplimiento	Sistema de gestión de calidad certificado	Gestión de calidad	3 ; 10	30		ALTO	Implementar y/o actualizar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.	Gestión de calidad	Anual	% de implementación del sistema de gestión de calidad	
Cumplimiento	Incumplimiento con los requisitos	Incluye todos los procesos	2 ; 10	20		MODERADO	Elaboración de informes de Revisiones por la Gerencia	Gerencia	Anual	N° de no conformidades	



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

	de la norma ISO 9001:2015							reportadas en el periodo	
Cumplimiento	Indicadores no actualizado	Incluye todos los procesos	3 ; 10	30	ALTO	Revisar indicadores durante la implementación y/o actualización del sistema de gestión de la calidad.	Gestión de calidad	Semestral	% de indicadores no actualizados
cumplimiento	No se cumplen pautas de recepción de almacén	almacenaje	2 ; 10	30	MODERADO	Revisar procedimiento control de recepción de suministros y adaptarlo a las posibilidades actuales.	Encargado de almacén	Semestral	Nº de no conformidades en el control de recepción



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Productivo	Falta de personal	Recursos humanos	2 ; 10	20	MODERADO	<p>Colaboración de los trabajadores a la llegada de grandes pedidos.</p> <p>Contratación puntual de personal extra en picos de trabajo.</p>	Encargado de gestión humana	Semestral	<p>Nº de contrataciones puntuales /</p> <p>Nº de horas contratadas</p>	
Productivo	Existencia de maquinaria obsoleta	Producción	2 ; 5	10	TOLERABLE	Puesta en venta de maquinaria obsoleta	Jefe de producción	Anual	% de ventas de maquinaria	
Estratégico	Falta de un responsable cuando la dirección se ausenta por viajes de negocios.	Corporativo	2 ; 10	20	MODERADO	Preparación del personal para así poder delegar algunas de sus funciones.	Gerencia	Mensual	Nº de horas de formación y capacitación	



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ventas	Competidores	Ventas	2 ; 20	40	ALTO	Ofrecer productos de calidad equivalente o superior a la de la competencia	Jefe de ventas, jefe de producción	semestral	% de producción de productos de alta gama	
									% de ventas de productos de alta gama	
Cumplimiento	No se registran las acciones correctivas de las no conformidades	Incluye todos los procesos	2 ; 10	20	MODERADO	Llevar a cabo un registro informático de las no conformidades con sus respectivas acciones correctivas.	Gestión de calidad	SEMESTRAL	Nº de no conformidades	
									% de no conformidades con acciones correctivas	
Estratégico	Errores en el diseño y	corporativo	2 ; 5	10	TOLERABLE	Realizar inspecciones a todas las áreas de procesos para planificar capacitaciones	Gerencia	Anual	Nº de inspecciones	
									Nº de capacitaciones	



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

	ejecución del programa de capacitación								
Financiero	Falta de Liquidez, ventas insuficientes	Contable	2:20	40	ALTO	Reunión del consejo	Gerencia	Mensual	Razón de
						de administración			Liquidez
Imagen	Mala atención al cliente		1; 20	20	MODERADO	Calificación de encuesta de	Responsable de atención al cliente	Semestral	N ° de capacitación de atención al cliente
						satisfacción del cliente			
Mantenimiento	Incumplimiento en el plan de mantenimiento	mantenimiento	1:10	10	TOLERABLE	Revisión bimensual	Jefe de mantenimiento	Mensual	N° de revisiones
						Inmediata de maquinaria			
Laboral	Fatiga del personal		1:20	20	MODERADO	Encuestas de clima laboral y capacitaciones al personal	Encargado de gestión humana	Semestral	N ° de capacitaciones



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO –04
Versión: 001

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 05 Versión: 001
REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		

CONTENIDO

0. CONTROL DE CAMBIOS
1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 6.1. METODOS DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN
 - 6.2. REVISION PERIODICA POR PARTE DE LA DIRECION
 - 6.2.1. MATERIAL DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN
 - 6.3. RESULTADOS DE LA REVISION
 - 6.4. SEGUIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. REGISTROS
9. ANEXOS
10. INDICADORES

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. efe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 05 Versión: 001
REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		

0. CONTROL DE CAMBIOS. -

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO EFECTUADO

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es garantizar la revisión sistemática y periódica del Sistema de Gestión Integrado (SGI) por parte de Gerencia para evaluar posibilidades de mejora y los cambios necesarios, incluidos la Política de calidad y los Objetivos de SGI de INCADEX SRL

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento es de alcance para todos los procesos de SGC de INCADEX SRL.

3. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- ✓ El control de calidad es responsable de difundir el procedimiento
- ✓ El Gerente General es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento
- ✓ El Gerente General es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento
- ✓ El Gerente General responsable de ejecutar lo establecido en el procedimiento.

5. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

5.1. CONCEPTOS

- ✓ **Alta Dirección.-** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- ✓ **Revisión.-** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos
- ✓ **Participación activa.-** Tomar parte en una actividad, evento o situación
- ✓ **Compromiso.-** Participación Activa en, y contribución a, las actividades para lograr *objetivos* compartidos

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 05 Versión: 001
REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		

- ✓ **Mejora continua.** - Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- ✓ **Procedimiento.** - Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- ✓ **Sistema de gestión.** - Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- ✓ **Sistema de gestión de la calidad.** - Parte de un Sistema de Gestión relacionada con la calidad
- ✓ **Política.** - Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- ✓ **Política de la calidad.** - Política relativa a la calidad

5.2. ABREVIATURAS

- ✓ **SGC:** Sistema de gestión de calidad
- ✓ **SGI:** Sistema de gestión integrado

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. MÉTODOS DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

La revisión por parte de la dirección se puede realizar de las siguientes formas:

- Reuniones con temario y procedimientos definidos previamente y acciones formalmente determinadas.
- Conferencia por teléfono o por Internet.
- Revisiones parciales sobre diferentes niveles en la organización, con informes a la alta dirección, que realiza la revisión final en función de los datos recabados.
- Teniendo en cuenta elementos que proporcionan una situación global del sistema en lugar de centrarse en problemas menores e irrelevantes.

6.2. REVISIÓN PERIÓDICA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

La gerencia debe organizar reuniones con todos los jefes de cada departamento u otros miembros del personal serán invitados a participar en esta revisión cuando sea necesario.

Se lleva a cabo la revisión y análisis de datos pertinentes a partir de la que se genera un documento de salida, la cual será la **SGC-PRO-05-ACT-01 Acta de Revisión por la Dirección**, en la que se detalla los asistentes a la reunión, los temas que se trataron y las conclusiones a las que se llegó, identifica las decisiones y acciones tomadas (coherentes con la mejora continua) que pudieran tomarse con respecto a:

- Cambios en la política
- Cambios de objetivos y metas
- Recomendaciones de mejora

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 05 Versión: 001
REVISIÒN POR LA ALTA DIRECCIÒN		

- Recursos y otros elementos

6.2.1. Material de entrada para la revisión

La gerencia debe identificar y recopila información y/ o documentación de entrada que pueden son:

- Resultados de las Auditorías Internas
- Las comunicaciones internas y externas de partes interesadas, incluidas las quejas y reclamos
- El Desempeño del SGC de la organización
- Cumplimiento de objetivos y metas de la Norma ISO 9001:2015
- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas
- Seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la Alta Dirección.
- Cambios en las Circunstancias, Incluyendo la Evolución de los Requisitos Legales y otros Requisito Relacionados con el SGC.
- Retroalimentación del cliente, relacionada al Sistema de Gestión de Calidad

6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÒN

Los resultados del proceso de revisión por parte de dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejorar la efectividad del SGC y sus procesos
- Solicitud de medidas preventivas y/o correctivas
- Registros de los resultados de evaluación de proveedores
- Registros de resultados de las acciones tomadas frente a abordar riesgos y oportunidades
- Resultados de auditorías respecto al SGC
- Los objetivos de calidad
- La política de calidad

Una vez terminada la revisión de todo el material y la generación de resultados, la alta dirección crea un acta de revisión por la dirección según los temas tratados

6.4. SEGUIMIENTO

Verificar si las acciones tomadas fueron implementadas y efectivas en próxima revisión.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 05 Versión: 001
REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		

8. REGISTROS

N/A

9. ANEXOS

N°	CODIGO	DOCUMENTO
1	SGC-PRO-05-ACT-01	<i>Acta de revisión por la dirección</i>

10. INDICADODRES

N/A



	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 06 Versión: 001
CONTROL DE CAMBIOS		

CONTENIDO

- 0. CONTROL DE CAMBIOS**
- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS**
- 6. PROCEDIMIENTO**
 - 6.5. IDENTIFICACIÓN**
 - 6.2 SOLICITUD DE CAMBIO**
 - 6.3. EVALUACIÓN**
 - 6.4. PRUEBA**
 - 6.5. SEGUIMIENTO**
 - 6.6. APROBACION**
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 8. REGISTROS**
- 9. ANEXOS**
- 10. INDICADORES**



	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. efe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 06 Versión: 001
CONTROL DE CAMBIOS		

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO EFECTUADO

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la correcta solicitud, evaluación y aprobación de los cambios en los procesos, documentación, equipos, máquinas, infraestructura y demás aspectos a fin de asegurar que la calidad del producto y/o servicio no se vea afectada

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a cambios temporales y permanentes, desde que se inicia el proceso de control de cambios al identificar una mejora hasta archivar las solicitudes y evidencias de las acciones.

Este procedimiento aplica para todos los procesos que se encuentren dentro del SGC.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

4. RESPONSABILIDADES

- ✓ El jefe de control de calidad es responsable de difundir el procedimiento
- ✓ El GG es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento
- ✓ El jefe de control de calidad es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento

5. CONCEPTOS y/o ABRIATURAS

5.1. CONCEPTOS

- ✓ **Control de cambios:** Sistema formal el cual detalla actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de cambios propuestos que pudieran afectar

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 06 Versión: 001
CONTROL DE CAMBIOS		

la calidad o seguridad del producto o algún tipo de información sobre configuración del mismo.

- ✓ **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- ✓ **Salida:** Resultado de un proceso

5.2.ABRIATURAS

- ✓ **SGC:** Sistema de gestión de calidad
- ✓ **GG:** Gerente General
- ✓ **JM:** Jefe de Mantenimiento

6. PROCEDIMIENTO

6.1.IDENTIFICACIÓN

El Control de Cambios debería aplicar en los siguientes casos:

- **Producto:** cualquier cambio que impacte en la calidad o seguridad del producto, tales como cambio de materia prima de empaque de producto terminado o cambio de especificaciones.
- **Instalaciones:** replanteo de flujos de materiales y personal, remodelación de plantas, entre otros.
- **Servicios:** cambios en el diseño, modificaciones relacionadas con adquisición de nuevas tecnologías relacionadas, etc.
- **Equipos:** cambios y renovaciones de equipos, reemplazo de equipos obsoletos por nuevos, modificaciones y/o adaptaciones en equipos existentes, entre otros.
- **Procesos:** cambio de condiciones críticas, incorporación de controles de proceso, cambio en especificaciones por nuevas actualizaciones, etc.
- **Documentos:** modificaciones de documentos por actualización de los sistemas de gestión, mejora continua, entre otros.
- **Análisis de los elementos impactados del SGC:** cuando requiere, cambiar mapa de procesos, adquirir o cambiar nuevos equipos, matrices de riesgo, etc.
- **Otros aplicables:** que influyan en la calidad del producto terminado, sea del área legal, proveedores, sistemas informáticos, etc.

6.2.SOLICITUD DE CAMBIO

- El jefe de área o responsable debe solicitar el cambio mediante el registro **SGC-PRO-06-REG-01 Registro de control de cambios**, dirigirlo a control de calidad
- Control de calidad debe informar a las áreas involucradas sobre cambio solicitado, con la finalidad que analicen las implicancias del mismo.

6.3.EVALUACIÓN

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 06 Versión: 001
CONTROL DE CAMBIOS		

- CC debe reunir a los jefes de áreas involucrados para realizar la evaluación de factibilidad del cambio solicitado, teniendo en cuenta el sustento presentado, riesgo para la calidad del producto y/o servicio
- En esta reunión se deben establecer las pautas, fechas y condiciones para las pruebas que sean necesarias efectuar, registrándose en el formato **SGC-PRO-06-REG-01 *Registro de control de cambios***

6.4.PRUEBA

- Si se trata de cambios en procesos o equipos, se deben realizar pruebas, en coordinación con los jefes de las áreas involucradas, y registrarlo en **SGC-PRO-06-REG-01 *Registro de control de cambios***
- JDCC y/o JM (según el cambio involucrado) debe firmar la revisión de las pruebas realizadas.
- Los resultados de las pruebas deben ser remitidas al Jefe de control de calidad quien citará a una segunda reunión donde se evaluarán dichos resultados.

6.5.SEGUIMIENTO

- El jefe de control de calidad debe realizar el seguimiento de la ejecución de las acciones con el fin de determinar si se llevaron a cabo, con el objetivo de incorporar el cambio al sistema.
- Según los resultados del seguimiento se deben implementar las acciones correspondientes o realizar ajustes a la planificación del cambio para cumplir con el propósito del mismo.

6.6.APROBACIÓN

- Una vez se concluye las pruebas y el seguimiento planeado se determina si el cambio fue favorable para el sistema se procede al cambio definitivo.

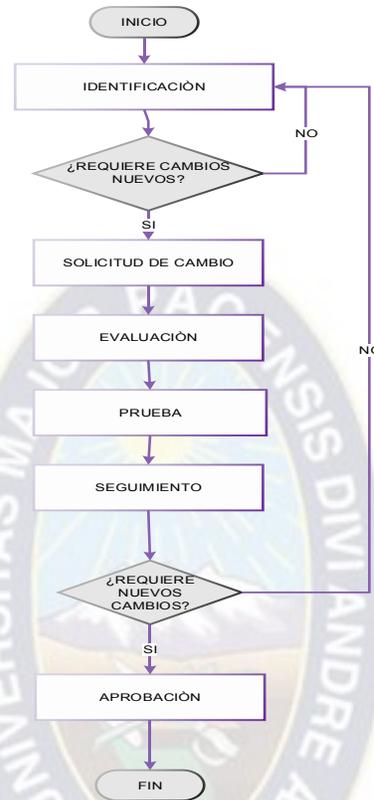
7. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO – 06
Versión: 001

CONTROL DE CAMBIOS



8. REGISTROS

Nº	CODIGO	DOCUMENTO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/RESPONSABLE DE CUSTODIA
1	SGC-PRO-06-REG-01	<i>Registro de Control de Cambios</i>	<i>Oficina de control de calidad/ jefe de CC</i>

9. ANEXOS

N/A

10. INDICADORES

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 06 Versión: 001
CONTROL DE CAMBIOS		

N°	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANALISIS	LIMITE
1	% De cambios realizados	$\frac{N^{\circ} \text{ de cambios realizado}}{N^{\circ} \text{ de documentos}} * 100$	Anual	Revisión Anual	

	REGISTRO						Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-06-REG-01		
CONTROL DE CAMBIOS									
N°	NOMBRE Y CODIGO DE DOCUMENTO/ AREA	ENCARGADO DEL CAMBIO	DESCRIPCION DE CAMBIO	SOLIDITUD DE CAMBIO	PERIODO EN QUE SE REALIZA EL CAMBIO		APROBACION O RECHAZO	REVISADO POR:	OBSERVACIONES
					FECHA INICIAL	FECHA FINAL			

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

- 0. CONTROL DE CAMBIOS**
- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 5. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS**
- 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
 - 6.1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA**
 - 6.2. DESIGNACIÓN DE AUDITORES INTERNOS**
 - 6.3. CUALIFICACIÓN DE AUDITORES**
 - 6.4. ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS**
 - 6.5. PERIODICIDAD**
 - 6.6. PROGRAMA DE AUDITORÍAS**
 - 6.7. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA**
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 8. REGISTROS**



	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

0. CONTROL DE CAMBIOS. -

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO EFECTUADO

1. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento que tiene por objeto describir la metodología para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del SGC de INCADEX SRL.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento es de alcance para todos los procesos y procedimientos de la empresa involucradas dentro del alcance de SGC de INCADEX SRL.

3. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- ✓ El Jefe de CC es responsable de difundir el procedimiento
- ✓ El Gerente General es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento
- ✓ El Jefe de CC es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento
- ✓ Los auditores calificados y auditados son responsable de ejecutar lo establecido en el procedimiento.

5. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

5.1. CONCEPTOS

- ✓ **Auditoría.-** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de mane era objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

- ✓ **Programa de la auditoría.-** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
- ✓ **Alcance de la auditoría.-** Extensión y límites de una auditoría
- ✓ **Plan de auditoría.-** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
- ✓ **Criterios de auditoría.-** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva
- ✓ **Evidencia de la auditoría.-** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- ✓ **Hallazgos de la auditoría.-** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
- ✓ **Conclusiones de la auditoría.-** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- ✓ **Cliente de la auditoría.-** Organización o persona que solicita una auditoría
- ✓ **Auditado.-** Organización que es auditada
- ✓ **Equipo auditor.-** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos
- ✓ **Auditor.-** Persona que lleva a cabo una auditoría.

5.2. ABREVIATURAS

- ✓ **ASGC:** Auditor de sistema de gestión de calidad
- ✓ **GG:** Gerente general
- ✓ **JDCC:** Jefe de desarrollo y control de calidad
- ✓ **SGC:** Sistema de gestión de calidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

El gerente general aprueba el programa anual de auditoria teniendo en cuenta los estados década área que se encuentra

La alta dirección aprueba el Programa anual de auditoría interna teniendo en cuenta los estados e importancia de los procesos y/o áreas (sectores de la organización) que serán auditados, como también los resultados de auditorías anteriores. Se deben realizar una o más auditorías internas en el transcurso de un año, asegurando una cobertura acumulativa de todo el alcance del SGC. Generalmente, las auditorías internas son realizadas antes de la revisión por parte de la gerencia.

6.2. DESIGNACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

La alta dirección designa a los auditores y a un líder de equipo auditor (si hay más de un auditor interno)

Los auditores son independientes del área auditada pueden ser los jefes de distintas áreas de la empresa y/o GG. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas.

6.3. CUALIFICACIÓN DE AUDITORES

Los auditores internos, deben cumplir los siguientes requisitos:

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

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

Las auditorías también pueden ser auditores externos a la empresa, a los cuales se les solicita su cualificación (currículum vite)

6.4. ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS

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

6.5. PERIODICIDAD

En INCADEX SRL 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.

6.3. PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Anualmente el responsable del sistema de gestión de calidad y JCC de INCADEX SRL 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 general 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 **SGC-PRO-07-PRG-01 Programa de auditorías internas**.

6.4. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
INICIO DE LA AUIITORIA	Seleccionar el equipo auditor de acuerdo con el perfil del Auditor Interno de Calidad establecido en el Numeral 6.5. de este procedimiento.	GG
PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES	Elaborar la programación de auditorías para el SGC en el formato SGC-PRO-07-PRG-01 Programa Auditorias de Calidad a partir del análisis de los procesos, considerando su estado e importancia así como el resultado de las auditorias previas.	ASGC
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ACTIVIDADES	Presentar para revisión y aprobación el Programa de Auditorías a GG	GG:JCC
COMUNICADO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA APROBADO	Comunicar el programa a las partes interesadas (Auditados y Auditores) a través de correo electrónico, memorando o comunicación escrita.	GG:JCC
REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIAS	Elaborar el SGC-PRO-07-PLA-01 Plan de Auditoria en el formato , para revisión y aprobación por parte del Responsable del Proceso	ASGC
	Comunicar y concretar el Plan de Auditoria con el Responsable del proceso a auditar para que verifique la información registrada: fecha, duración, cargos auditados y otros aspectos relacionados, en conjunto con el Jefe de control de calidad.	ASGC



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO – 07
Versión: 001

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	<p>Elaborar la SGC-PRO-07-LIS-01 lista de verificación en el formato establecido para la auditoría asignada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documentos aplicables para el alcance seleccionado.- Identificar actividades claves ó actividades con posibles riesgos de generar no conformidades a través de los documentos aplicables.- Identificar registros que se deriven de las disposiciones o documentos a auditar.- Identificar los cargos que se relacionan con el alcance de la auditoria.	ASGC
	<p>Ejecutar la auditoria según lo programado en el SGC-PRO-07-PLA-01 Plan de Auditoria y SGC-PRO-07-LIS-01 Lista de Verificación para obtener evidencias de auditoría sobre el grado de implementación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y registrar los hallazgos.</p>	ASGC
PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIAS	<p>Elaborar <i>el SGC-PRO-07-INF-01 informe preliminar de auditoría</i> en el formato establecido reportando los hallazgos o no conformidades identificados así como las observaciones que se tengan.</p>	ASGC

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
<p style="text-align: center;">CIERRE DE ACTIVIDADES</p>	<p>Realizar la reunión de cierre para presentar el informe preliminar de auditoría al responsable del proceso auditado para discutir las no conformidades y observaciones a partir de la evidencia recolectada por el auditor</p>	<p style="text-align: center;">ASGC;GG;JCC</p>
<p style="text-align: center;">RESULTADOS</p>	<p>Presentar los resultados del ciclo de auditorías y las recomendaciones para la mejora al Jefe de control de calidad y Revisión por la Dirección.</p>	<p style="text-align: center;">ASGC</p>
<p style="text-align: center;">REALIZAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Preparar, formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, a partir de los hallazgos encontrados en la auditoría. Ver procedimiento “<i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>”.</p>	<p style="text-align: center;">JCC</p>

a. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO – 07
Versión: 001

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD



b. REGISTRO

N/A

c. ANEXOS

Nº	CODIGO	DOCUMENTO
1	SGC-PRO-07-PRG-01	<i>Programa Auditorias de Calidad</i>

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

2	SGC-PRO-07-PLA-01	<i>Plan de Auditoría en el formato,</i>
3	SGC-PRO-07-INF-01	<i>informe preliminar de auditoría</i>
4	SGC-PRO-07-LIS-01	<i>Lista de Verificación para auditorías internas</i>

d. INDICADORES

N°	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANALISIS	LIMITE
1	<i>% cumplimiento de requisitos del SGC</i>	<i>%= N° requisitos establecidos/N° de requisitos</i>	Mensual	Semestral	

	INFORME	Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-07-INF-01						
AUDITORIAS INTERNAS								
FECHA DE AUDITORIA	AUDITOR	CARGO						
PROCESO AUDITADO	RESPONSABLE DE PROC							
SUB PROCESO	CARGO							
FICHA DE PROCESO AUDITADO								
ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS						
	TIPO							
	PROPIETARIO/CARGO							
REGISTROS/DOCUMENTOS	METODOS	INDICADORES						
DESVIACION/COMENTARIO	REF.ISO 9001	CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA DE CIERRA	%RESULTADO	OBSERVACIONES

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 07 Versión: 001
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

	PROGRAMA												Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-07-PRG-01
AUDITORIAS INTERNAS													
AERA/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DEPARTAMENTO DE FINANZAS													
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD													
DIRECCION GENERAL													
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION													
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y CONTROL DE CALIDAD													
DEPARTAMENTO DE VENTAS													
DEPARTAMENTO DE ARTE													
EENACARAGDO DE LA AUDITORIA	NOMBRE Y FIRMA			APROBACION GERENTE GENERAL	NOMBRE Y FIRMA			OBSERVACIONES					

	PLAN										Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-07-PLA-01			
AUDITORIAS INTERNAS														
PROCESO A AUDITAR	JEFE DEL PROCESO						AUDITORES							
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificacion el cumplimiento de la norma ISO 9001 2015													
											CRITERIO DE LA		Norma ISO9001 2015; Manual de	
Nº	ACTIVIDADES	FECHA	HORA INICIO	HORA DE FINAL	LUGAR	RECURSOS	OBSERVACIONES							
1														

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

- 7. CONTROL DE CAMBIOS
- 8. OBJETIVO
- 9. ALCANCE
- 10. REFERENCIAS
- 11. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
- 12. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS
- 6. PROCEDIMIENTO
 - 6.1. TIPOS DE NO CONFORMIDADES
 - 6.2. DETECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES
 - 6.3. DECISIÓN
 - 6.4. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
 - 6.4.1. DETERMINAR EL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME (PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)
 - 6.4.2. REPORTE DE LA SALIDA NO CONFORME
 - 6.5. VERIFICACIÓN DE ACCIONES TOMADAS
 - 6.6. CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD Y ARCHIVO
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	10. INDICADORES CAMBIO EFECTUADO

0. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento para establecer un sistema que controle las no conformidades de la empresa INCADEX SRL.

1. ALCANCE. -

El presente procedimiento tiene como alcance a todos los procesos para el control de las salidas que no sean conformes con los requisitos especificados.

2. REFERENCIAS. -

- ✓ ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.-

- ✓ El Jefe de CC es responsable de difundir el procedimiento
- ✓ El GG es responsable de hacer cumplir lo establecido en el procedimiento
- ✓ El Jefe de CC es responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento
- ✓ Todo el personal involucrado en todos los procesos de INCADEX SRL es responsable de ejecutar lo establecido en el procedimiento.

4. CONCEPTOS y/o ABREVIATURAS.-

- ✓ **Acción correctiva.-** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- ✓ **Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- ✓ **Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **Destrucción.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

- ✓ **No conformidad.-** Es el incumplimiento de un requisito establecido, sea este explícito o implícito. Puede ser detectado en el producto, cliente o por el sistema de gestión de calidad.
- ✓ **Proveedor externo.-** Organización que proporciona un producto o servicio.
- ✓ **Reclasificación.-** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme.
- ✓ **Corrección.-** Acción para eliminar una no conformidad detectada
- ✓ **Reclasificación.-** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales
- ✓ **Liberación .-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente
- ✓ **Reproceso .-** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos
- ✓ **Desecho.-** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

4.2. ABREVIATURAS

SGC: sistema de gestión de calidad

NC: no conformidad.

CC: Control de calidad

5. PROCEDIMIENTO

6.1. TIPOS DE NO CONFORMIDADES

Los diferentes tipos de no conformidades que se pueden dar 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 (Producto, servicio).
- No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada internamente (procesos).
- No conformidad del sistema de calidad: Cuando la no conformidad es detectada durante una auditoria del sistema.

6.2. DETECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES

Los jefes y/o encargados de los procesos y/o subprocesos, deben controlar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos (organizacional o legal), identificando aquellos

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

productos o servicios que no cumplen, con el fin de evitar su entrega final a los usuarios u otras partes interesadas; aplica también para los servicios no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios;
Al identificarlo, el jefe y/o encargado realizará registra la no conformidad hallada en **SGC-PRO-08-REG-03 registro de no conformidades**

6.3. DECISIÓN

Los jefes y/o encargados de los procesos y/o subprocesos, informan al 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 a tomar podrá ser:

- ✓ Aceptar.
- ✓ Inspeccionar al 100%.
- ✓ Rechazar partida.
- ✓ Recuperar producto no conforme.
- ✓ Devolución al proveedor.

6.4. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

6.4.1. Determinar el tratamiento de la salida no conforme (producto o servicio NC)

Definir las actividades que se deben ejecutar como tratamiento para lograr que la salida identificada como no conforme (producto y/o servicio no conforme) retome las características que lo convierten en salida conforme. Por el tipo de productos y/o servicios que presta INCADEX SRL, el tratamiento de los mismos está enfocado a la corrección e información al cliente.

TRATAMIENTO	DEFINICIÓN	NO CONFORMIDAD
Reclasificación	Variación de la clase de un producto no conforme para hacerlo conforme frente a los requisitos de la empresa	Incumplimiento de las especificaciones que no pueden ser subsanables
Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para hacerlo conforme frente a los requisitos establecidos por la empresa y los legales	-Incumplimiento en el contenido de impurezas - variación de peso



PROCEDIMIENTO

SGC – PRO – 08
Versión: 001

CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

TRATAMIENTO	DEFINICIÓN	NO CONFORMIDAD
		-variación de propiedades organolépticas -variación de propiedades físico-químicas. -Mal envasado, sellado -tipo de envase equivocado, defectuoso -información de envase equivocado
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme	-Incumplimiento de especificaciones -variación leve de propiedades organolépticas -variación leve de peso
Reparación	Acción tomada sobre un producto y /o servicio no conforme para convertirlo en conforme	
Desecho	Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso y /o liberación	-Incumplimiento de especificaciones que afectan a la inocuidad del producto

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

TRATAMIENTO	DEFINICIÓN	NO CONFORMIDAD
		-Incumplimiento de especificación que afecten a la satisfacción del cliente
Inspección	Acción tomada sobre un producto o servicios no conforme para asegurar al 100% su no conformidad	-Incumplimiento leve de los requisitos establecidos

a) Las acciones de contención

Se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los productos y/o servicios, el cliente u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los clientes u otras partes interesadas.

La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al cliente. Se debe identificar el producto y/o servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme.

Se debe conservar la información documentada en el registro **SGC-PRO-08-REG-01 Salidas No Conformes De Procesos, Productos Y Servicios** y **SGC-PRO-REG-02 Salidas No Conformes De Las Concesiones Obtenidas En Productos, Proveedores Y Servicios** que describa la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas; identificando la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.

b) Recuperación de producto no conforme

Se toma cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado después de la repartición del producto detectados por quejas reclamos de los clientes, el jefe de calidad toma acción de identificar la procedencia de la no conformidad del lote repartido y se procede a la recuperación de todo el lote que regresa a la planta de producción que se lo almacena en un área separada de todo producto conforme, como producto no conforme y a espera de la identificación por parte de control de calidad los factores de la no conformidad y tomar las acciones correctivas correspondientes

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

Se debe conservar toda la información documentada en el registro **SGC-PRO-08-REG-02 *Salidas No Conformes De Las Concesiones Obtenidas En Productos, Proveedores Y Servicios***, que describa la no conformidad, las acciones tomadas, etc.

c) información al cliente

El jefe de control de calidad informa directamente al cliente afectado las causas de la no conformidad detectada y se toman acciones como:

- ✓ Cambio de producto
- ✓ Rembolso

d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

- En el caso de no conformidades del proveedor, la dirección y jefe de planta, por solicitud del proveedor o necesidades de producción y previa consulta a los departamentos implicados, puede dar una concesión al proveedor.
- En caso de no conformidades de producto, (stock, especificaciones que no afecten la inocuidad del producto), jefe de planta y jefe de control de calidad, por solicitud y necesidades del cliente, puede dar las salidas por una concesión al cliente.

6.4.2. REPORTE DE LA SALIDA NO CONFORME

Cada vez que se registra una Salida No conforme, el jefe de área genera un correo, notificando al jefe de control de calidad esta acción.

El jefe de control Calidad debe realizar un informe semestral consolidado y detallado acerca de las No conformidades y las salidas no conformes atendidas, registrada en el **registro SGC-PRO-08-REG-01 *Salidas No Conformes De Procesos, Productos Y Servicios*** y **SGC-PRO-08-REG-02 *Salidas No Conformes De Las Concesiones Obtenidas En Productos, Proveedores Y Servicios*** y entregarlo a la Representante de la Dirección para ser tenido en cuenta en la revisión por la dirección.

6.6. VERIFICACIÓN DE ACCIONES TOMADAS

Una vez registrado el tratamiento realizado a la salida no conforme, se realiza el seguimiento para que el responsable de esta actividad registre la verificación realizada.

El jefe de control de Calidad debe verificar el producto o servicio al cual se le aplicó el tratamiento definido, con el fin de verificar su conformidad con los requisitos establecidos cuando se han corregido las salidas no conformes; el seguimiento realizado, se registra en de la verificación realizada. De acuerdo al estado de la Salida No Conforme (ej. Pendiente o ejecutado)

Si en la verificación y seguimiento de las acciones se detecta que no han sido eficaces,

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

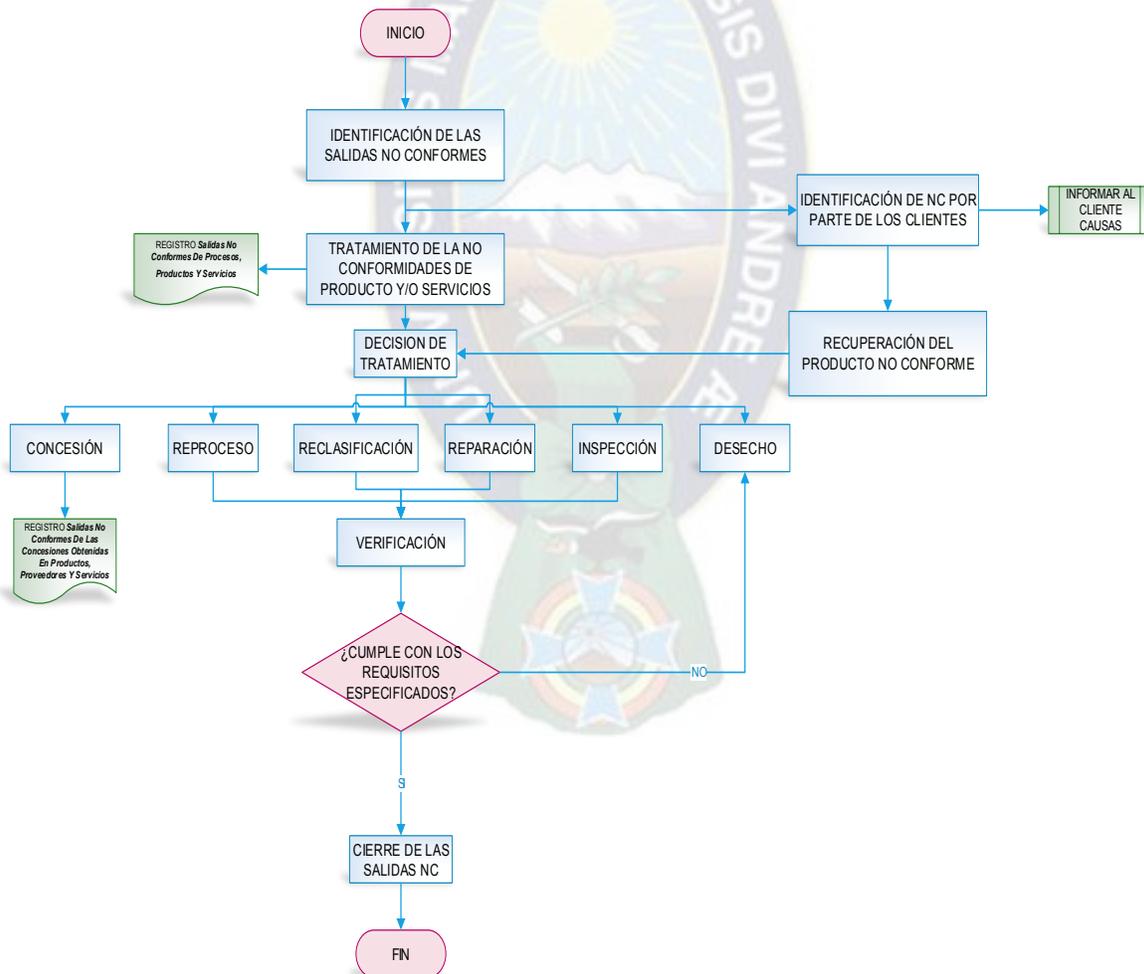
El jefe de control de calidad notificará a dirección y a los jefes de área involucrada que se aplicará nuevamente el tratamiento.

6.7. CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD Y ARCHIVO

El jefe de control de Calidad verifica que la salida no conforme reportada es conforme con los requisitos y registra en cómo no conformidad (ej. Cerrado)

Realizado esto, la Salida No Conforme se reporta por correo electrónico como Ejecutado a la dirección.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. REGISTROS

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

N°	CODIGO	DOCUMENTO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO/RESPONSABLE DE CUSTODIA
1	SGC-PRO-08-REG-01	<i>Salidas No Conformes de Procesos, Productos Y Servicios</i>	<i>Oficina de control de calidad/ jefe de CC</i>
2	SGC-PRO-08-REG-02	<i>Salidas No Conformes de Las Concesiones Obtenidas en Productos, Proveedores Y Servicios</i>	<i>Oficina de control de calidad/ jefe de CC</i>
3	SGC-PRO-08-REG-03	<i>Registro de no conformidades</i>	<i>Oficina de control de calidad/ jefe de CC</i>

8. ANEXOS

N/A

9. INDICADORES

N°	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANALISIS	LIMITE
1	N° SALIDAS NO CONFORMES IDENTIFICADAS	<i>N° DE SALIDAS NC</i>	MENSUAL	Revisión Anual	

	PROCEDIMIENTO	SGC – PRO – 08 Versión: 001
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		

	REGISTRO	Versión: 001 Página 10 de 10 SGC-PRO-08 -REG-01								
SALIDAS NO CONFORMES DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS										
DETECCION DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO				TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO				RESULTADOS DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO		
FECHA	AREA	PRODUCTO / PROCESO/ SERVICIO	NC DETECTADA POR:	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	DESCRIPCION DEL TRATAMIENTO REALIZADO	FECHA DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN (PENDIENTE/ EJECUTADO)	RESULTADO	AUTORIDAD

	REGISTRO	Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-08 -REG-02								
SALIDAS NO CONFORMES DE LAS CONCESIONES OBTENIDAS EN PRODUCTOS,PROVEEDORES Y SERVICIOS										
DETECCION DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO				TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO				RESULTADOS DE LA NO CONFORMIDAD (NC) DEL PROCESO O SERVICIO		
FECHA	LOTE	NOMBRE DEL PRODUCTO	NC DETECTADA POR:	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	DESCRIPCION DEL TRATAMIENTO REALIZADO	FECHA DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN (PENDIENTE/ EJECUTADO)	RESULTADO	AUTORIDAD

	REGISTRO	Versión: 001 Página 1 de 1 SGC-PRO-08 -REG-02						
NO CONFORMIDAD								
N°	FECHA	REPORTAD O POR:	NO CONFORMIDAD	PROCESO A QUIEN CORRESPONDE LA NC	LOTE	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

ANEXO 3

MANUAL DE FUNCIONES



	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Jhesmi Carem Nina Flores		
Revisó	Ing. Beatriz M. Jefe de control de calidad y Diseño y Desarrollo		
Aprobó	German Aparicio Gerente General		

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.Área Unidad: Jefatura de Administración

1.2.Nombre del Puesto: Jefe de Administración

1.3.Cargo del Superior inmediato: Gerente General

2. MISIÓN DEL PUESTO

Administración y toma de decisiones sobre el flujo de efectivo de la empresa. Asimismo, controlar, supervisar contabilizar egresos a cargo de la logística de las importaciones.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1.Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Administración financiera, reporte de resultados y flujo de efectivo a gerencia general
- Gestionar la logística de importaciones.
- Gestionar y programar pagos (locales y del exterior).
- Revisar resultados e informar a la Gerencia General.
- Controlar el ingreso y la salida de personal (concerniente).
- Programar pagos (egresos) y documentar.
- Coordinar renovaciones en general.
- Elaborar correspondencia de salida y respuestas relacionadas al área administrativa.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de Contabilidad

1.2. Nombre del Puesto: Jefe Contable

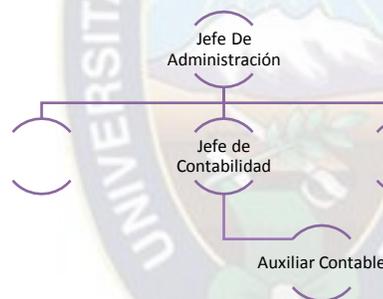
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de Administración

2. MISIÓN DEL PUESTO

Garantizar el adecuado registro de las operaciones diarias de la empresa, supervisando la elaboración de la contabilidad y los estados de cuentas consolidados para facilitar la identificación, medición y comunicación de la información económico- financiera, dirigida hacia la toma de decisiones por parte de los socios con el fin de obtener la máxima rentabilidad empresarial.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Administrar anualmente las cuentas contables y cierre del ejercicio.
- Controlar mensualmente las cuentas por cobrar e informar a gerencia el estado de la mora de clientes.
- Elaborar información solicitada por las diferentes áreas y gerencia.
- Supervisar directamente los registros contables efectuados y ajustar los mismos cuando el caso amerite.
- Realizar y revisar mensualmente conciliaciones bancarias.
- Gestionar, controlar y conformar periódicamente las facturas de proveedores y acreedores.
- Elaborar mensual y anualmente las liquidaciones impositivas.
- Elaborar anualmente los anexos tributarios.
- Elaborar periódicamente los formularios para pagos al exterior.
- Llevar los inventarios en sucursales y planta.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de Contabilidad

1.2. Nombre del Puesto: Auxiliar de Contabilidad

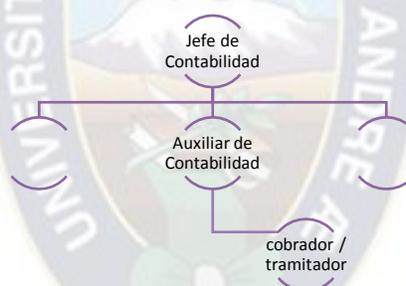
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de Contabilidad

2. MISIÓN DEL PUESTO

Proveer, desde la perspectiva contable, información fidedigna a la empresa de manera oportuna para su correcta apropiación coadyuvando a la ágil toma de decisiones y coordinando con todas las áreas involucradas minimizando continuamente el riesgo operativo que ello implique a la luz de la normativa interna y externa.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Administrar la relación obrero-patronal complementaria al pago de planillas gestionando:
- el trámite de presentación de planillas al Ministerio;
- el pago de aportes tanto a la Caja de Salud como a la Administradora de Fondos de Pensiones;
- el pago de subsidios;
- el envío de información trimestral al Ministerio de Trabajo de pago tanto de planillas, aguinaldo y doble aguinaldo así como pago de retroactivos;
- el registro y control de los días de vacaciones de todo el personal de la empresa.
- Controlar la relación ventas y cuentas por cobrar actualizando permanentemente el sistema SIMI.
- Conciliar las cuentas de Bancos mensualmente.

- Identificar y activar los activos fijos a través del sistema Label Matrix.
- Administrar correctamente el flujo de información con Sustancias Controladas.
- Administrar el depósito de respaldos contables en el almacén.
- Administrar los activos en desuso en el almacén.
- Comprar los suministros necesarios en el área.



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

3.3. Área Unidad: Jefatura de Ventas

3.4. Nombre del Puesto: Jefe de Ventas

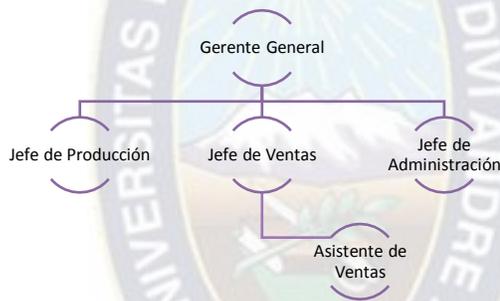
3.5. Cargo del Superior inmediato: Gerente General

2. MISIÓN DEL PUESTO

Promover un flujo continuo y creciente de ventas para INCADEX coordinando todas las promociones y capacitaciones; gestionando nuevos canales de ventas y ampliando la oferta comercial con nuevas agencias y vendedores.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Controlar y dirigir a los vendedores y encargados de agencias.
- Administrar los stocks del almacén.
- Gestionar el correcto aprovisionamiento de producto.
- Planificar el pedido para producción.
- Planificar la ruta y los despachos de pedidos optimizando distancias.
- Pasar reportes diarios de ventas a Gerencia y semanales por cada vendedor.
- Controlar los mantenimientos de los vehículos.
- Gestionar ingreso de nuevos productos a supermercados y demás canales de venta.
- Controlar los gastos de cada unidad de ventas.
- Controlar asistencias, horas extras, vacaciones, devolución de pasajes de todo el personal de ventas.
- Gestionar la venta de épocas con empresas.
- Coordinación con la gente de soporte de sistemas.
- Soporte en temas ambientales.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de Ventas

1.2. Nombre del Puesto: Asistente de Ventas

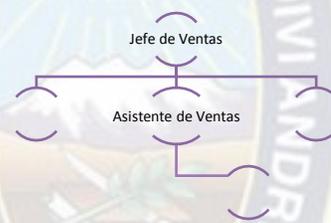
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de Ventas

2. MISIÓN DEL PUESTO

Garantizar el buen funcionamiento de todo el ciclo comercial de manera coordinada y oportuna a fin de lograr el mayor beneficio para la empresa.

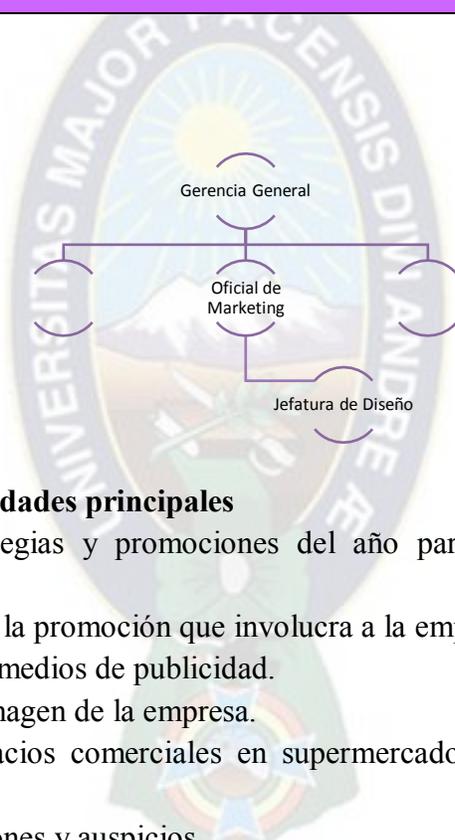
3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Actualizar diariamente los saldos de Almacén en sistema SIMI para la regional Santa Cruz.
- Administrar diariamente la base de datos de clientes en el sistema BREICK MOVIL.
- Revisar y depurar diariamente los pedidos de vendedores y agencias.
- En el BREICK MOVIL hacer el armado de las rutas y proceder con la facturación.
- Controlar el despacho de productos en almacén proveyendo las facturas y las rutas a cada chofer.
- Despachar producto terminado a las regionales de Cochabamba y Santa Cruz a requerimiento de las regionales.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO
<p>1.1. Área Unidad: Marketing</p> <p>1.2. Nombre del Puesto: Oficial de Marketing</p> <p>1.3. Cargo del Superior inmediato: Gerencia General</p>
2. MISIÓN DEL PUESTO
Plasmar de forma gráfica las campañas y estrategias de publicidad para los productos y servicios de la empresa, de forma creativa e innovadora.
3. NATURALEZA Y ALCANCE
<p>3.1. Organigrama</p>  <pre> graph TD GG[Gerencia General] --- OM[Oficial de Marketing] OM --- JD[Jefatura de Diseño] </pre> <p>3.2. Funciones y actividades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar estrategias y promociones del año para incentivar la venta de chocolate. • Desarrollar toda la promoción que involucra a la empresa. • Administrar los medios de publicidad. • administrar la imagen de la empresa. • Gestión de espacios comerciales en supermercados y la exposición en los mismos. • Realizar donaciones y auspicios. • Coordinar Visitas a la planta para colegios y universidades • Investigaciones de mercado para productos. • Analizar la gama de producto para ver la opción de promocionarlos o sugerir que se discontinúen. • Coordinar la producción de envolturas siguiendo la estrategia diseñada para promoción comercial. • Coordinar servicios con TIGO. • Desarrollo de proyectos de Trade Marketing.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Departamento de Arte.

1.2. Nombre del Puesto: Diseñador Gráfico.

1.3. Cargo del Superior inmediato: Oficial de Marketing.

2. MISIÓN DEL PUESTO

Desarrollar estrategias de posicionamiento de marca, imagen y productos.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Realizar cotizaciones de impresión y reimpresión de artes para empaques, publicidad y materiales gráficos.
- Diseño de artes y materiales gráficos para la empresa.
- Hacer un seguimiento del trabajo de impresión con los proveedores.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.Área Unidad: Jefatura de Producción

1.2.Nombre del Puesto: Jefe de Producción

1.3.Cargo del Superior inmediato: Gerente General

2. MISIÓN DEL PUESTO

Organizar, administrar, controlar, gestionar y procesar la parte de productiva de la empresa, el puesto se da para dar un manejo organizado, ordenado y controlado para obtener resultados que ayuden al cumplimiento de metas necesarias para el crecimiento de la industria.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1.Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Gestionar la compra de materia prima e insumos
- Controlar el ingreso y stock de materia prima e insumos (ingresos facturas y salidas SIMI)
- Planificar la producción de acuerdo a requerimiento de ventas (creación de órdenes de producción, Bach y productos intermedios en el SIMI)
- Controlar procesos de producción en las distintas líneas
- Planificar mantenimientos preventivos de la maquinaria
- Coordinar el desarrollo de nuevos productos con gerencia y el departamento de desarrollo
- Control del personal de producción y mantenimiento
- Coordinar el control de instituciones del estado hacia la empresa (Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, Alcaldía, Gobernación, EPSAS, De la Paz, YPFB) elaborando informes y cumpliendo normas establecidas por estas.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de producción.

1.2. Nombre del Puesto: Jefe desarrollo y control de calidad.

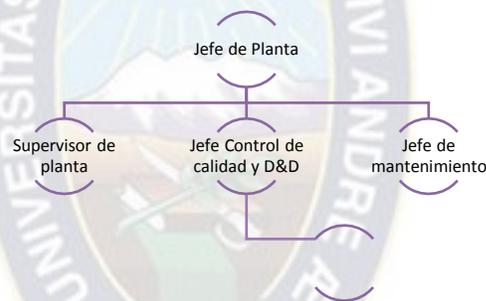
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de planta.

2. MISIÓN DEL PUESTO

Controlar el cumplimiento de parámetros de calidad en todas las materias primas, producto en proceso y producto terminado. Investigar, diseñar y desarrollar productos nuevos según requerimientos del mercado. Mejorar constantemente la producción según la disposición de nuevos insumos y el tiempo de vida útil de los productos.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Control de calidad materias primas, producto en proceso y producto terminado.
- Diseño y desarrollo de nuevo productos.
- Coordinar la renovación del registro sanitario SENASAG, la aprobación de etiquetas u otros temas relacionados con esta entidad.
- Supervisar la presentación anual del Informe Ambiental ante la Alcaldía.
- Controlar el orden, limpieza, higiene del personal, desinfección planta de producción y el control de plagas.
- Gestionar la dotación de materiales de limpieza y utensilios empleados en producción.
- Gestionar y controlar el uso y la dotación de EPP's.
- Apoyar el proceso de EBA.
- Controlar la planta de tratamiento de aguas.

- Coordinar el tema de inspección y preparación de documentación en el tema ambiental con la Alcaldía, la Gobernación y EPSAS.
- Coordinar la inspección y preparación de documentación en el tema sanitario con la Alcaldía (licencia de funcionamiento) y SEDES (registro sanitario de salud).
- Coordinar con el Departamento de Arte para el tema de textos y tabla nutricional de etiquetas.
- Encargar los análisis de laboratorios microbiológicos, fisicoquímicos y nutricionales de productos.
- Elaborar la documentación en cuanto a procedimientos, instructivos, registros, etc.
- Coordinar las capacitaciones del personal.



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de producción.

1.2. Nombre del Puesto: Jefe Mantenimiento

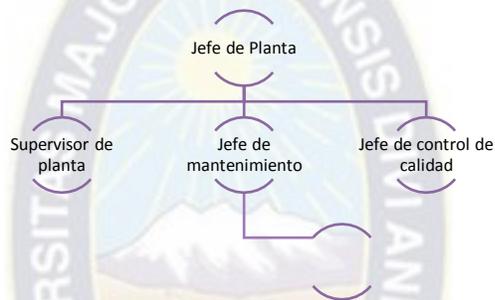
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de planta.

2. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar el mantenimiento correctivo, preventivo de todas las máquinas de producción, modificaciones de las maquinas si lo requieran y el mantenimiento de las instalaciones de la empresa.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Control del funcionamiento de correcto de las máquinas.
- Mantenimiento correctivo de la maquinaria.
- Mantenimiento preventivo de la maquinaria.
- Modificaciones de maquinaria.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones.
- Mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones.
- Gestionar la compra de piezas para dicho mantenimiento.
- Funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Secretaría

1.2. Nombre del Puesto: Secretaria

1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de Administración

2. MISIÓN DEL PUESTO

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además en las tareas encomendadas dentro de la empresa.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Abrir y controlar las puerta
- Hacer y recibir llamas telefónicas para mantener informados a los jefes.
- Ser puntual en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Poseer aptitud de organización y resguardar la documentación.
- Recibir, registrar, distribuir, despachar, archivar la correspondencia y documentación cumpliendo instrucciones de la administración y gerencia.
- Mantener actualizados periódicamente los archivos físicos.
- Atender y orientar al público que solicite los servicios de la empresa de una manera cortés y amables.
- Obedecer y realizar instrucciones que les sean asignadas por el inmediato superior.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Área Unidad: Jefatura de producción
1.2. Nombre del Puesto: Auxiliar De Mantenimiento
1.3. Cargo del Superior inmediato: Jefe de mantenimiento, jefe de producción

2. MISIÓN DEL PUESTO

Brindar al jefe de mantenimiento un apoyo respecto al mantenimiento de la maquinaria e instalaciones

3. NATURALEZA Y ALCANCE

3.1. Organigrama



3.2. Funciones y actividades principales

- Apoyar a trabajo del jefe de mantenimiento
- Reparación de máquinas de soldar, lijas, etc.
- Realiza trabajos con electricidad
- Ejecución en general de tareas delegadas por el Jefe de mantenimiento en el campo d la soldadura
- Ejecución del programa del mantenimiento preventivo en diferentes áreas de la empresa.
- Encargado del manejo de la planta de tratamiento de aguas.
- Limpiar contenedores, materiales, suministros o áreas de trabajo, utilizando soluciones de limpieza y herramientas de mano empleadas
- Cuidar la calidad del producto elaborado.
- Manejo correcto de Equipo de Protección Personal (EPPS)