



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE MECÁNICA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008 EN  
LA EMPRESA TEXTIL RAM JEANS”**

**CHUTO GAMARRA ELIECER**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2014**

**ESPOCH**

Facultad de Mecánica

---

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS**

---

2013-11-18

Yo recomiendo que la Tesis preparada por:

**ELIECER CHUTO GAMARRA**

---

Titulada:

**“DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA TEXTIL RAM JEANS”**

Sea aceptada como parcial complementación de los requerimientos para el Título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

---

Ing. Marco Santillán Gallegos.  
DECANO DE LA FAC. DE MECÁNICA

Nosotros coincidimos con esta recomendación:

---

Ing. Jorge Freire M.  
DIRECTOR DE TESIS

---

Ing. Marco Almendariz P.  
ASESOR DE TESIS

# ESPOCH

Facultad de Mecánica

---

## CERTIFICADO DE EXAMINACIÓN DE TESIS

---

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** ELIECER CHUTO GAMARRA

**TÍTULO DE LA TESIS:**“DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA TEXTIL RAM JEANS”

**Fecha de Examinación:**2014-11-17

**RESULTADO DE LA EXAMINACIÓN:**

COMITÉ DE EXAMINACIÓN	APRUEBA	NO APRUEBA	FIRMA
Ing. Carlos Santillán Mariño PRESIDENTE TRIB. DEFENSA			
Ing. Jorge Freire M. DIRECTOR DE TESIS			
Ing. Marco Almendariz P. ASESOR			

\* Más que un voto de no aprobación es razón suficiente para la falla total.

**RECOMENDACIONES:** \_\_\_\_\_

---

El Presidente del Tribunal certifica que las condiciones de la defensa se han cumplido.

---

Ing. Carlos Santillán Mariño  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

El trabajo de grado que presentamos, es original y basado en el proceso de investigación y/o adaptación tecnológica establecido en la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. En tal virtud, los fundamentos teóricos - científicos y los resultados son de exclusiva responsabilidad de los autores. El patrimonio intelectual le pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

---

Eliecer Chuto Gamarra

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor a Dios por sobre todas las cosas y a mis padres quienes entregaron su vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino ya se terminaba; a mis tíos por su apoyo incondicional en todo momento.

A mis estimados catedráticos por su ayuda, guía y colaboración para culminar con esta investigación, Ing. Jorge Freire e Ing. Marco Almendariz.

**Eliecer Chuto Gamarra**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento profundo a mi Dios, que en sus propósitos tan bellos me haya escogido para darme vida y guiarme en el sendero del bien.

A ustedes papá y mamá, mi gratitud y todo mi amor, demostraron que no existen murallas que impidan cristalizar sus sueños en mí, que esta sea la mejor recompensa a tantos años de sacrificio y entrega para culminar mi carrera.

**Eliecer Chuto Gamarra**

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Justificación .....	1
1.3 Objetivos .....	2
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	2
1.3.2 <i>Objetivos específicos:</i> .....	2
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
2.1 Nomenclatura básica ISO 9001 .....	4
2.2 Términos y definiciones .....	6
2.2.1 <i>Términos relativos a la calidad</i> .....	7
2.2.2 <i>Términos relativos a la gestión</i> .....	7
2.2.3 <i>Términos relativos a la organización</i> .....	8
2.2.4 <i>Términos relativos al proceso y al producto</i> .....	9
2.2.5 <i>Términos relativos a las características</i> .....	9
2.2.6 <i>Términos relativos a la conformidad</i> .....	9
2.2.7 <i>Términos relativos a la documentación</i> .....	10
2.2.8 <i>Términos relativos al examen</i> .....	10
2.2.9 <i>Términos relativos a la auditoría</i> .....	11
2.2.10 <i>Términos relativos a la gestión de la calidad para los procesos de medición</i> .....	12
2.3 Principios de gestión de la calidad según la ISO 9001-2008.....	12
2.3.1 <i>Enfoque al cliente</i> .....	13
2.4 Normativas de la gestión de la calidad norma ISO 9001-2008.....	14
2.5 Visión de la ISO orientada al cliente .....	16
2.6 Beneficios de la orientación al cliente .....	17
2.7 Mantenimiento bajo la norma ISO 9001-2008.....	20
2.8 Gestión de talento humano.....	22
2.9 Seguridad y ambiente de trabajo .....	23
2.10 Manual de calidad .....	24
<b>3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA TEXTIL RAMJEANS DEL CANTÓN PELILEO</b> .....	26
3.1 Datos generales de la empresa .....	26

3.2	Reseña histórica.....	26
3.3	Misión.....	26
3.4	Visión.....	26
3.5	Organigrama administrativo.....	26
3.6	Tipos de productos.....	26
3.7	Información.....	27
3.7.1	<i>Legal</i> .....	27
3.7.1.1	<i>Constitución de la empresa.</i> .....	27
3.7.1.3	<i>Ambiental.</i> .....	27
3.7.2	<i>Técnica</i> .....	28
3.7.3	<i>Resultados</i> .....	29
3.7.3.1	<i>Encuesta sobre el grado de cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la norma ISO 9001:2008.</i> .....	29
3.7.3.2	<i>Aplicación la metodología de la matriz FODA</i> .....	39
3.7.4	<i>Evaluación de resultados.</i> .....	40
3.7.4.1	<i>Evaluación del grado del cumplimiento de la empresa en basea la norma ISO 9001-2008.</i> .....	40
3.7.5	<i>Análisis general de la empresa.</i> .....	43
<b>4.</b>	<b>DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008</b> ..	<b>45</b>
4.1	Procedimientos de la calidad.....	45
4.1.1	<i>Procedimiento revisión por la dirección.</i> .....	45
4.1.2	<i>Procedimiento control de documentos</i> .....	47
4.1.3	<i>Procedimiento control de registros.</i> .....	51
4.1.4	<i>Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras</i> .....	54
4.1.5	<i>Procedimiento auditorías internas.</i> .....	56
4.1.6	<i>Procedimiento de identificación y trazabilidad del producto</i> .....	59
4.1.7	<i>Procedimiento control de recepción.</i> .....	61
4.1.8	<i>Procedimiento gestión comercial</i> .....	65
4.1.9	<i>Procedimiento provisión y compras</i> .....	68
4.1.10	<i>Procedimiento almacenamiento</i> .....	70
4.1.11	<i>Procedimientos planificación y control de los procesos</i> .....	73
4.1.12	<i>Procedimiento distribución.</i> .....	74
4.1.13	<i>Procedimiento producto no conforme</i> .....	77
4.1.14	<i>Procedimiento selección y formación del personal</i> .....	79
4.1.15	<i>Procedimiento ambiente de trabajo</i> .....	82

4.1.16	<i>Procedimiento mantenimiento</i> .....	85
4.1.17	<i>Procedimiento control de dispositivos de medición</i> .....	88
4.1.18	<i>Procedimiento satisfacción del cliente</i> .....	90
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>93</b>
5.1	Conclusiones .....	93
5.2	Recomendaciones .....	93

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1 Cláusula 4 de la norma Sistema de Gestión de Calidad .....	29
2 Cláusula 5 de la norma Responsabilidad de la dirección .....	30
3 Cláusula 6 de la norma Gestión de los recursos.....	32
4 Cláusula 7 de la norma Realización del producto .....	33
5 Cláusula 8 de la norma Realización del producto .....	36
6 Codificación para el control de documentos .....	49

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1 Evolución de la calidad.....	4
2 Familia de norma ISO 9000.....	6
3 Principios de gestión de la calidad .....	13
4 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos .....	15
5 Cláusulas de la norma ISO 9001-2008.....	16
6 Visión de la norma ISO .....	16
7 Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 4.....	41
8 Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 5.....	41
9 Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 6.....	42
10 Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 7.....	42
11 Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 8.....	43
12 Análisis general de la empresa. ....	43

## LISTA DE ABREVIACIONES

<b>ISO</b>	Organización Internacional de Normalización
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Calidad
<b>MC</b>	Manual de Calidad
<b>RG</b>	Registro
<b>ACPM</b>	Acción Correctiva, Preventiva de Mejora
<b>PRC</b>	Procedimiento
<b>SC</b>	Satisfacción del Cliente
<b>PNC</b>	Producto No Conforme
<b>RD</b>	Representante de la Dirección
<b>RC</b>	Responsable de Calidad
<b>JC</b>	Jefe de Comercialización
<b>TTHH</b>	Talento Humano

## LISTA DE ANEXOS

- A** Manual de Calidad
- B** Reglamento orgánico estructural, funcional Empresa Textil RAM JEANS
- C** Lista de empleados y trabajadores empresa textil RAM JEANS.
- D** Lista maestra de documentos (**LM****D**)
- E** Lista maestra de registros (**LM****R**)
- F** Áreas representadas en el plano de la Empresa Textil RAM JEANS

## RESUMEN

Se ha desarrollado los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2008 en la empresa textil RAM JEANS del cantón Pelileo. Para el éxito de un sistema de calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en procesos, si perfeccionan todas actividades de la empresa se conseguirá como resultado la mejora del producto.

Se elaboró el Manual de Calidad, describiendo los requisitos que implanta la Norma ISO 9001-2008 para un Sistema de Gestión de Calidad permitiendo de esta forma que la empresa efectúe eficientemente los requisitos y expectativas del consumidor, manteniendo sus procesos bajo control y resolviendo los problemas de calidad para alcanzar la satisfacción del cliente.

Al mismo tiempo la Empresa Textil RAM JEANS debe asegurarse que los procesos sean aptos para alcanzar los objetivos planificados mediante actividades de seguimiento, medición o evaluación tomando las acciones correctivas y de mejoras necesarias que respondan la conformidad de los productos con sus especificaciones, se diseñó y se codificó los registros de calidad que ayuden a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando las inconformidades o quejas del cliente.

Se recomienda la aplicación total de la documentación de calidad elaborada y propuesta en base a la norma. Debe planificarse la capacitación del personal sobre el manejo de registros para el mejor desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

Procedures of Quality Management System were carried out based on the ISO Norm 9001-2008 of RAM JEANS Textile Company in Pelileo. The success of Quality System is to maintain the documented procedures using an approach based on processes, consequently, if the activities are improved, the company will obtain a quality product as a result.

The Manual of Quality was developed in order to describe the requirements that ISO norm 9001-2008 establishes, in order to get a Quality Management System, allowing to the company follow out the requirements and the expectations of the customer efficiently, keeping the processes under control and solving quality problems in order to achieve the main objective, which is the customer satisfaction.

As well, the RAM JEANS Textile Company should make sure that the processes are suitable to accomplish the planned goals through monitoring activities, measurement and evaluation, taking corrective and improvement necessary actions which correspond to the product compliance with its specifications. It was designed and encoded the quality records that which help to reflect the fulfillment degree of quality system and the whole developed activities determining the customers non-conformities and complaints.

It is recommended to apply the full implementation of quality documentation prepared and proposed by ISO. Staff training should be planned on handling records for best performance of the Quality Management System.

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

Los inicios de la industria textil ecuatoriana se encumbran a la época de la colonia, cuando los obreros recurrían a la lana de ovejas para fabricar los tejidos.

Las primeras industrias que surgieron se dedicaron al procesamiento de la lana, hasta que a inicios del siglo xx se introduce el algodón, consolidándose en 1950 la utilización de esta fibra, hoy en día la industria textil ecuatoriana fabrica productos de todo tipo de fibras entre ellas siendo las más utilizadas el algodón, el poliéster, el nylon, los acrílicos, la lana y la seda.

A medida que transcurre el tiempo, varias empresas consagradas a la actividad textil ubicaron sus instalaciones en diferentes ciudades del país pero se puede aseverar que la mayor parte de ellas se encuentran en la provincia de Pichincha, Imbabura, Tungurahua, Azuay y Guayas.

En el campo textil existen numerosas empresas dedicadas a la producción de jeans y una de ellas es RAM JEANS empresa pionera en dicha actividad ubicada en el cantón Pelileo provincia de Tungurahua, forjado arduamente por su propietario, el señor Napoleón Ramos quien con su liderazgo a través de los años ha posicionado a la empresa en un sitio importante a nivel local y nacional, tratando de ofrecer productos competitivos y la calidad se transforma en una alta exigencia y a la vez una necesidad en el mercado, el cliente está en la búsqueda de un nivel cada día superior y las empresas instan a sus proveedores estar certificados por consiguiente cumplir con los parámetros de las normativas.

### 1.2 Justificación

La calidad puede usarse como un arma competitiva. El diseño de alto rendimiento y la calidad consistente son prioridades asociadas a la calidad bajo los tres grandes pilares de la competitividad como son la calidad, coste y tiempo.

La competencia en el nivel mundial requiere que las empresas elaboren productos o servicios de calidad con la mayor eficiencia y eficacia.

San Pedro de Pelileo denominado la ciudad azul es un cantón de la provincia de Tungurahua, aproximadamente el 60% de la población se dedica a la producción y comercialización de prendas en tela de jean y sus industrias ofrece gran cantidad de empleos directos e indirectos, convirtiéndose en la principal fuente de ingreso y movimiento económico del cantón.

La industria textil en dicho cantón durante el tiempo según INSOTEC (Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas), en los últimos 25 años ha desarrollado un cimiento industrial importante; sin embargo la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de gestión de la calidad, que consientan estudiar y conocer el comportamiento y necesidades del cliente y crear productos ajustados a sus imposiciones.

RAM JEANS desde sus inicios no estableció una política de calidad con una normativa internacional, en su visión de progreso hoy en día apuesta sobre una calidad total buscando optimizar los procesos para la elaboración de sus productos, mayor productividad, mejora del ambiente laboral, cumpliendo con las exigencias del cliente y por ende la empresa al ser pionera en la producción de jeans acoge como estrategia organizacional aplicar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001-2008.

La norma ISO (Organización Internacional de Normalización) 9001-2008, detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad que brinda a todas las organizaciones modelos de actuación y que pueden aplicarse para alcanzar que las industrias sean capaces de ser competitivos, siendo un ente de referencia en la producción.

### **1.3 Objetivos**

**1.3.1** *Objetivo general.* Desarrollar la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en la empresa textil RAM JEANS.

**1.3.2** *Objetivos específicos:*

Determinar el estado de la documentación existente en la empresa textil RAM JEANS.

Identificar los procesos integrantes en el sistema de gestión de la calidad y su interacción, basado en la norma ISO 9001-2008.

Levantar la documentación requerida dentro del sistema de gestión de calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Proyectar la implementación y mantenimiento de la documentación para el seguimiento.

## CAPÍTULO II

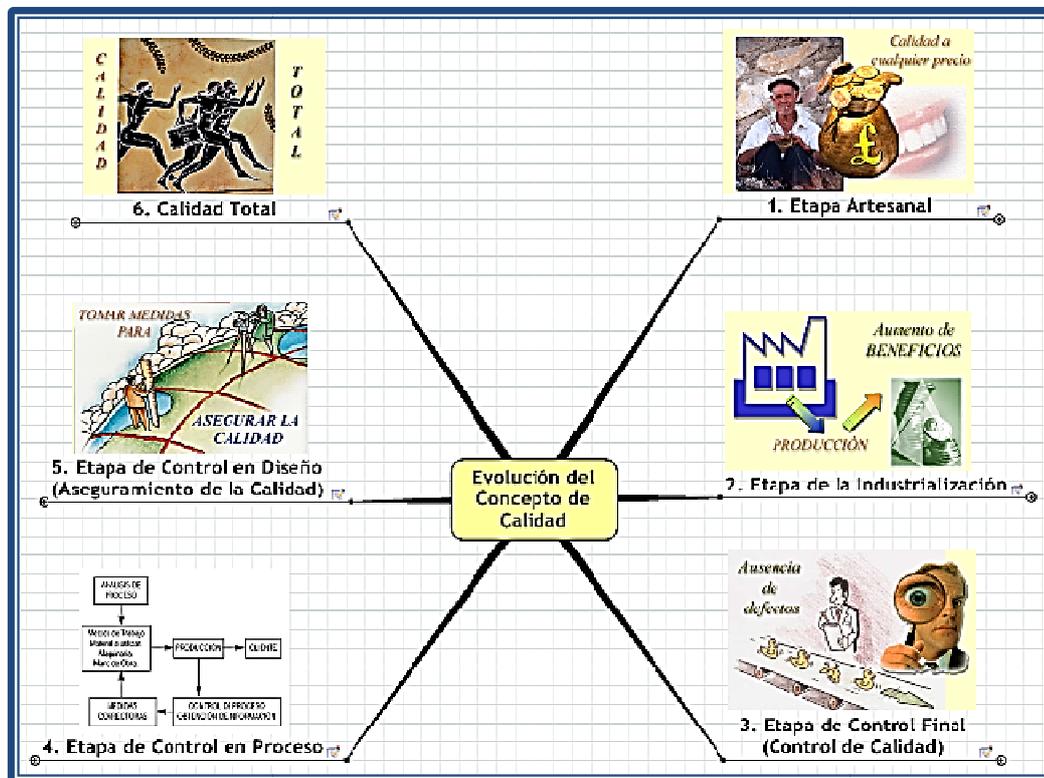
### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Nomenclatura básica ISO 9001

ISO es la organización internacional de normalización integrada por más de 150 países y uno de ellos es Ecuador, este organismo desarrolla diversas normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo y cada una de ellas son optativas, el ente que representa en el Ecuador es INEN (GALVEZ, 2014).

La norma ISO 9001, es la que trata, concretamente, la implantación de un sistema de gestión de calidad y los requisitos del mismo en todas las organizaciones independientemente de su tamaño y actividad, para alcanzar la tan buscada y necesaria calidad (Actualia, 2014).

Figura 1. Evolución de la calidad



Fuente: <http://arturolopezugo.wordpress.com/category/evaluacion-y-medicion-de-la-calidad/>

**Proceso:** Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

**Calidad:** Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general (EUSKALIT, 2014).

**Control de calidad:** Es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio (EUSKALIT, 2014).

**Aseguramiento de la calidad:** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad (EUSKALIT, 2014).

**Calidad total:** Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general (EUSKALIT, 2014).

### **Familia de Normas ISO 9000**

Son normas que ayudan a desarrollar y medios para demostrar la gestión de la calidad en la organización y todas estas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional (ISO 9000, 2005).

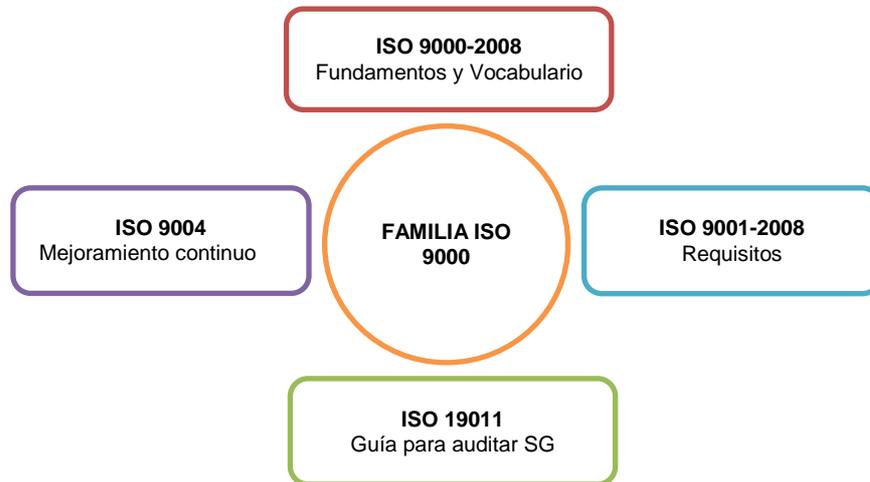
La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces (ISO 9000, 2005). (Ver figura 2).

*La Norma ISO 9000* describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9000, 2005).

*La norma ISO 9001* especifica los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad

aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, y los reglamentos que sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente (ISO 9000, 2005).

Figura 2. Familia de normas ISO 9000



Fuente: (ISO 9000, 2005)

*La Norma ISO 9004* proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

*La Norma ISO 19011* proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

## 2.2 Términos y definiciones

Un término en una definición o nota, definido en este capítulo, se indica en letra negrilla seguido por su número de referencia entre paréntesis. Dicho término puede ser reemplazado en la definición por su definición completa. Por ejemplo:

**Producto** se define como “resultado de un **proceso**”

**Proceso** se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Si el término “**proceso**” se sustituye por su definición:

**Producto** se define entonces como “resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Un concepto limitado a un significado especial en un contexto particular se indica nombrando el campo en cuestión entre paréntesis angulares, <>, antes de la definición (ISO 9000, 2005).

EJEMPLO: En el contexto de la auditoría, el término utilizado para “experto técnico” es:

**Experto técnico**<auditoría> persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

### 2.2.1 *Términos relativos a la calidad*

- 1) *Calidad.* grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 2) *Requisito.* necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 3) *Clase.* categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas.
- 4) *Satisfacción del cliente.* percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 5) *Capacidad.* aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- 6) *Competencia.* aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

### 2.2.2 *Términos relativos a la gestión*

- 1) *Sistema.* conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- 2) *Sistema de gestión.* sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- 3) *Sistema de gestión de la calidad.* sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- 4) *Política de la calidad.* intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

- 5) *Objetivo de la calidad.* algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- 6) *Gestión.* actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 7) *Alta dirección.* persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- 8) *Gestión de la calidad.* actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 9) *Planificación de la calidad.* parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- 10) *Control de la calidad.* parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- 11) *Aseguramiento de la calidad.* parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- 12) *Mejora de la calidad.* parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de la calidad.
- 13) *Mejora continua.* actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 14) *Eficacia.* grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 15) *Eficiencia.* relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### 2.2.3 *Términos relativos a la organización*

- 1) *Organización.* Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- 2) *Estructura de la organización.* disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- 3) *Infraestructura.* <organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 4) *Ambiente de trabajo.* conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- 5) *Cliente.* organización o persona que recibe un producto.
- 6) *Proveedor.* organización o persona que proporciona un producto.
- 7) *Parte interesada.* persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- 8) *Contrato.* acuerdo vinculante.

#### 2.2.4 *Términos relativos al proceso y al producto*

- 1) *Proceso.* conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 2) *Producto.* resultado de un proceso.
- 3) *Proyecto.* Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- 4) *Diseño y desarrollo.* conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- 5) *Procedimiento.* forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

#### 2.2.5 *Términos relativos a las características*

- 1) *Característica.* rango diferenciador.
- 2) *Característica de la calidad.* característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- 3) *Seguridad de funcionamiento.* conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.
- 4) *Trazabilidad.* capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

#### 2.2.6 *Términos relativos a la conformidad*

- 1) *Conformidad.* cumplimiento de un requisito.
- 2) *No conformidad.* incumplimiento de un requisito.
- 3) *Defecto.* incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- 4) *Acción preventiva.* acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 5) *Acción correctiva.* acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- 6) *Corrección.* acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 7) *Reproceso.* acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 8) *Reclasificación.* variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que se conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.
- 9) *Reparación.* acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- 10) *Desecho.* acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- 11) *Concesión.* autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- 12) *Permiso de desviación.* autorización para adaptarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- 13) *Liberación.* autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

#### 2.2.7 *Términos relativos a la documentación*

- 1) *Información.* datos que poseen significado.
- 2) *Documento.* información y su medio de soporte.
- 3) *Especificación.* documento que establece requisitos.
- 4) *Manual de la calidad.* documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- 5) *Plan de calidad.* documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- 6) *Registro.* documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

#### 2.2.8 *Términos relativos al examen*

- 1) *Evidencia objetiva.* datos que respaldan la existencia o verdad de algo.
- 2) *Inspección.* evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- 3) *Ensayo/prueba.* determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- 4) *Verificación.* confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

- 5) *Validación.* confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- 6) *Proceso de calificación.* proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- 7) *Revisión.* Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

#### 2.2.9 *Términos relativos a la auditoría*

- 1) *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.
- 2) *Programa de la auditoría.* conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 3) *Criterios de auditoría.* conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- 4) *Evidencia de la auditoría.* registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 5) *Hallazgos de la auditoría.* resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 6) *Conclusiones de la auditoría.* resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 7) *Cliente de la auditoría.* organización o persona que solicita una auditoría.
- 8) *Auditado.* organización que es auditado.
- 9) *Auditor.* persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 10) *Equipo auditor.* uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 11) *Experto técnico.* <auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- 12) *Plan de auditoría.* descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 13) *Alcance de la auditoría.* extensión y límites de una auditoría.
- 14) *Competencia.*<auditoría> atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.

### **2.2.10** *Términos relativos a la gestión de la calidad para los procesos de medición*

- 1) *Sistema de gestión de las mediciones.* conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.
- 2) *Proceso de medición.* conjunto de operaciones que determinan el valor de una magnitud.
- 3) *Confirmación metrológica.* conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- 4) *Equipo de medición.* instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- 5) *Característica metrológica.* rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
- 6) *Función metrológica.* función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones (ISO 9000, 2005).

### **2.3** **Principios de gestión de la calidad según la ISO 9001-2008**

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron ocho principios básicos, sobre los que reposa todo el sistema de gestión de la calidad (Intercom, 2011).

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión (ISO 9000, 2005).

Si una empresa establece un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no alcanzará ni la mitad de los beneficios esperados (Intercom, 2011).

Se ha identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño (ISO 9000, 2005).

Figura 3: Principios de gestión de la calidad



Fuente: <http://americantrustregister.blogspot.com/>

**2.3.1** *Enfoque al cliente.* Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes (ISO 9000, 2005).

**2.3.2** *Liderazgo.* Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (ISO 9000, 2005).

**2.3.2** *Participación del personal.* El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean un'sadas para el beneficio de la organización (ISO 9000, 2005).

**2.3.5** *Enfoque basado en procesos.* Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso (ISO 9000, 2005).

**2.3.5** *Enfoque de sistema para la gestión.* identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos (ISO 9000, 2005).

**2.3.6** *Mejora continua.* La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta (ISO 9000, 2005).

**2.3.7** *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.* Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información (ISO 9000, 2005).

**2.3.8** *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.* Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (ISO 9000, 2005).

## **2.4 Normativas de la gestión de la calidad norma ISO 9001-2008**

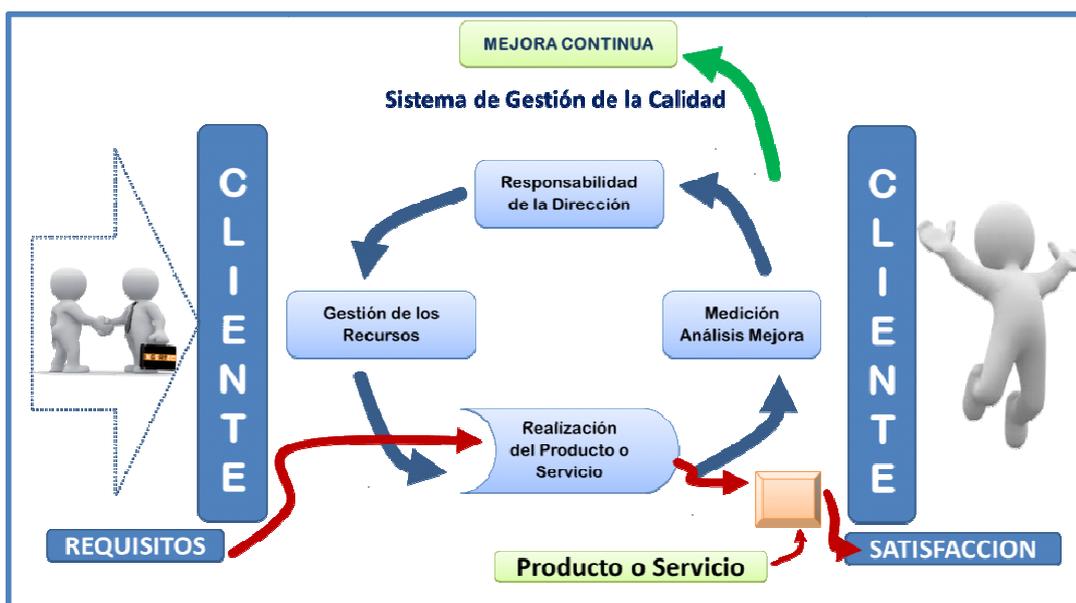
Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para una posterior certificación la norma ISO 9001-2008 tiene dos ejes fundamentales, los requisitos y satisfacción del cliente y para ello se necesita tener una visión global de cuatro factores fundamentales mencionados en la figura 4 el cual muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 4 cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) (ISO 9001, 2008).

El modelo basado en procesos nos indica que todo lleva un ciclo para una entera satisfacción del cliente y está enmarcado las cláusulas 4, 6, 7, y 8 de la norma ISO 9001:2008.

Figura 4. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Fuente: <http://www.normas-iso.com/iso-9001>

**2.4.1 Cláusula de la norma ISO 9001-2008.** Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

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

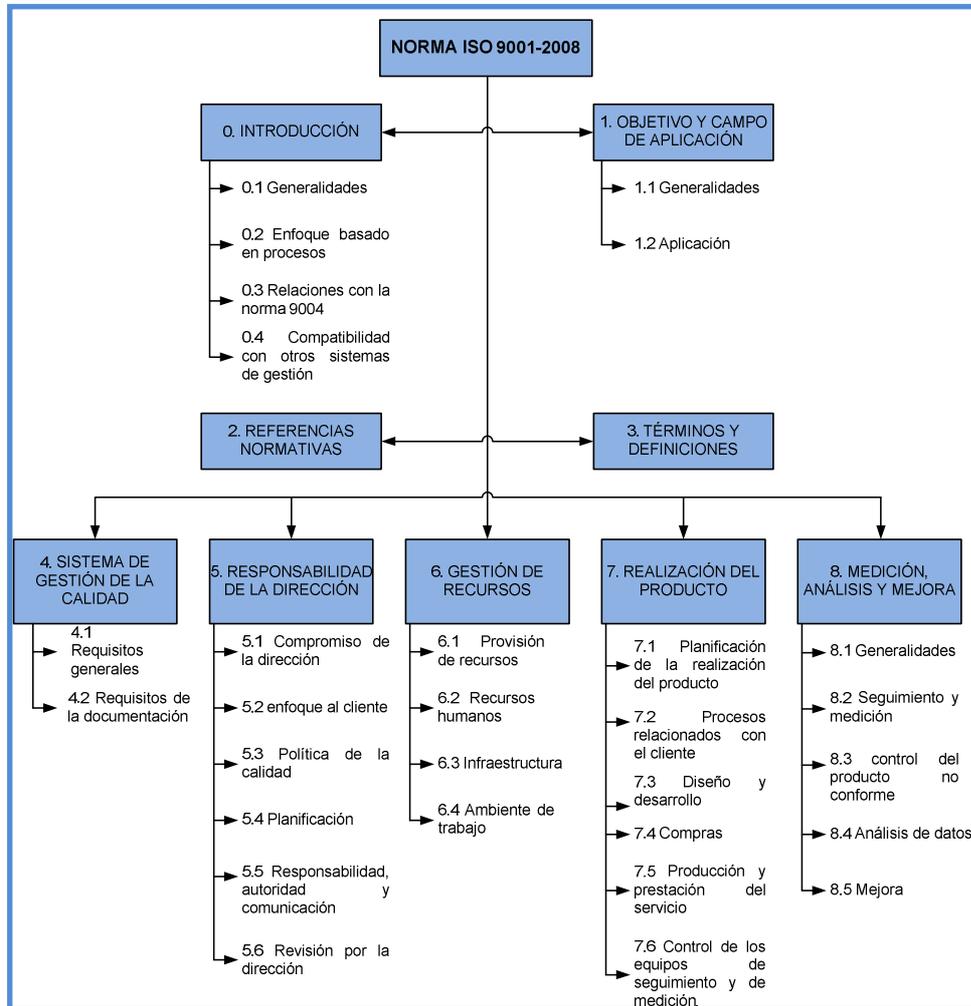
Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables (ISO 9001, 2008).

La norma contempla ocho grandes apartados o cláusulas, de las cuales son las cinco últimas las que se consideran como certificables, o sea que deben ser cubiertas

apropiadamente y evaluadas por la propia organización así como por una entidad externa de acreditación para poder extender un certificado de conformidad con la norma (GUARNEROS, 2013).

Figura 5. Cláusulas de la norma ISO 9001-2008



Fuente: (ISO 9001, 2008)

## 2.5 Visión de la ISO orientada al cliente

Figura 6. Visión de la norma ISO



Fuente: [http://www.isotools.org/wp-content/uploads/2013/06/Art%C3%ADculo\\_1-2.jpg](http://www.isotools.org/wp-content/uploads/2013/06/Art%C3%ADculo_1-2.jpg)

Las organizaciones, dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los compradores, y por ende deben entender las necesidades presentes y futuras de los mismos, adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas de los clientes de este modo el usuario se identificará con la empresa y estará dispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización. Esta necesidad da origen al principio de la orientación hacia el consumidor en toda actividad de la empresa u organización, el enfoque es claro y asegura el éxito y permanencia en el mercado.

Este es el punto más importante de la norma y el resto de principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de los puntos. Cumpliendo los demás principios, es posible cumplir este principio de visión orientada hacia el consumidor y por lo tanto las empresas u organizaciones deben esforzarse en su práctica y aplicación.

Dado que la técnica de la maquinaria, procesos y miembros de la organización están siempre muy próximo al óptimo. Es necesario mejorar la calidad del producto con otros procedimientos, mejorando y consolidando los aspectos sociales de la organización, se consigue una mayor calidad final del producto, de modo que se cubran las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes en un proceso de mejora continua del funcionamiento de la organización y sus resultados(FERNÁNDEZ, 2011).

## **2.6 Beneficios de la orientación al cliente**

*“Las empresas que logran llevar a la práctica sus ideas en forma simple, rápida y segura son aquellos que sobrevivirán a los cambios continuos y a la inestabilidad de los mercados”*

Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implementar la norma ISO 9001-2008, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la calidad total, o simplemente cumplir con las exigencias de sus clientes.

No tan claros como estos propósitos, los beneficios de implementar adecuadamente un sistema de gestión de la calidad (SGC) muchas veces permanecen

subyacentes, subordinados a la necesidad de concretar, en el menor tiempo posible, los propósitos planteados (GONZÁLEZ, 2009).

El punto de partida de SGC como lo hemos indicado es identificar el cliente al que hemos de satisfacer. En la norma ISO 9001 el cliente se define siempre en función de una organización, proceso, producto o servicio específico. Por tanto, las organizaciones tienen clientes internos (los propios empleados son clientes, porque son receptores de los resultados de algunos procesos de la organización) y clientes externos (clientes del servicio) (FUNDACIÓN CEDMO, 2006).

Finalmente el análisis para identificar los beneficios asociados a la adecuada implantación de un SGC, se puede realizarse considerando dos puntos de vista de distinto orden: uno externo a la empresa y otro interno.

**2.6.1** *Beneficios externos de implementar un sistema de gestión de la calidad.* El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus socios estratégicos.

Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- Mejoramiento de la imagen empresarial, demostrando que la satisfacción al cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001-2008 implantado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa. Un aumento de la fidelidad del cliente se basa en entregar al consumidor las exigencias que imponen para su entera satisfacción.

Sin duda, estos beneficios mencionados son de una enorme importancia, pero al analizar la implantación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

#### **2.6.2** *Beneficios internos de implementar un sistema de gestión de la calidad:*

- Aumento de la productividad, por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reproceso, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

La aplicación de los principios de un SGC no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye debidamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas (GONZÁLEZ, 2009).

Los beneficios internos y externos que otorga en base al cumplimiento de la norma llevarán a una organización a la cúspide de una transformación plena de los procesos y servicios para una mayor efectividad en la satisfacción del cliente.

## 2.7 Mantenimiento bajo la norma ISO 9001-2008

*“El único modo de hacer un trabajo es amar lo que haces. Si no lo has encontrado todavía, sigue buscando. No te acomodes. Como con todo lo que es propio del corazón, lo sabrás cuando lo encuentres” Steve Jobs.*

Mediante el capítulo “6.3 Infraestructura” la norma ISO 9001 promueve la aplicación en forma constante de una política de mantenimiento adecuado a la infraestructura utilizada por la empresa, generando reducción de paradas imprevistas, manejo más racional del capital humano, compra ordenada de repuestos y prolongación de la vida útil de los equipos entre otros beneficios, los que decididamente contribuyen a asegurar el logro de la conformidad con los requisitos del producto o el servicio.

Para gestionar la infraestructura de la organización, se puede resumir mediante tres etapas:

- *Determinar.* Se requiere identificar claramente cuáles son los recursos de la infraestructura que la organización necesita para lograr la conformidad con los requisitos del producto o el servicio.
- *Proporcionar.* Una vez que han sido determinados los recursos necesarios, éstos deben ser proporcionados a quienes los necesiten dentro de la organización.
- *Mantener.* Los recursos de infraestructura que en las etapas anteriores han sido identificados y proporcionados, requieren que la organización efectúe determinadas actividades de mantenimiento para continuar brindando las mismas prestaciones que le aseguren a la organización lograr la conformidad con los requisitos del producto o el servicio (Calidad y Gestión, 2011).

A continuación se comentan los pasos necesarios para una adecuada gestión de las infraestructuras de una empresa:

- 1) *Identificación de equipos e infraestructuras.* La organización debe identificar los equipos e infraestructuras que tengan incidencia en la calidad de la empresa. La propia norma ISO 9001-2008 identifica los siguientes tipos de infraestructuras:
  - Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
  - Equipos de procesos, incluyendo tanto el hardware como el software.
  - Equipos para servicios de apoyo como transporte, comunicación o sistemas de información.

- 2) *Definición de operaciones de mantenimiento para cada infraestructura.* Para cada equipo o infraestructura es útil disponer de una ficha en la que se refleje la identificación inequívoca de cada equipo (matrícula, número de serie etc.), las operaciones de mantenimiento a realizar con cada una de ellas y la frecuencia con la que se realizan las tareas de mantenimiento.

Ejemplos de estas tareas pueden ser los cambios de aceite para los vehículos de transporte, la revisión de los sistemas informáticos, la protección anti-virus o las revisiones de la correcta identificación de las zonas de almacenamiento.

Estas tareas de mantenimiento pueden realizar por personal de la propia organización o por personal subcontratado.

- 3) *Plan de mantenimiento anual de infraestructuras.* Para llevar un control de las tareas a realizar es útil disponer de un plan anual que resuma las operaciones de mantenimiento y el momento del año en el que deben realizar las mismas.

- 4) *Registro de las operaciones realizadas.* A medida que se realizan los mantenimientos correspondientes a cada equipo o infraestructura es necesario que las operaciones queden registradas documentalmente para evidenciar así la realización de los trabajos y para favorecer su análisis posterior. Estas órdenes de trabajo tendrán un formato interno cuando las tareas sean realizadas por el personal propio de la organización y podrán emplearse formatos externos cuando el mantenimiento sea realizado por el personal subcontratado (partes de trabajo de mantenimiento de software, facturas o partes de mantenimiento de vehículos).

Es necesario distinguir que además de los mantenimientos preventivos planificados pueden existir mantenimientos correctivos no planificados. Los mantenimientos correctivos deben ser registrados y distinguidos de los preventivos para su posterior análisis.

- 5) *Revisión y actualización de los planes.* Finalizando el periodo de mantenimiento previsto en el plan, es necesario analizar el grado de cumplimiento del mismo, el porcentaje y el coste de las operaciones de mantenimiento correctivo y la posibilidad de generar cambios en el plan para disminuir los costes de mantenimiento y las intervenciones correctivas (HEDERA Consultores, 2013).

## 2.8 Gestión de talento humano

Una gestión adecuada de los recursos humanos es un requisito imprescindible para aquellas organizaciones que deseen caminar y avanzar por camino de la calidad y la excelencia empresarial. El requisito mínimo para las personas que trabajan en una empresa es que sean competentes para realizar las funciones que se les asigna. Esta competencia debe conseguirse en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para el desempeño.

### Metodología para cumplir con el requisito de la norma ISO 9001

- *Identificar las necesidades de la organización.* Las empresas viven en un entorno en constante cambio en el que existen continuas novedades, por ejemplo nuevos programas informáticos, nuevos nichos de mercado, nuevas máquinas y equipos a emplear e incluso nuevas prácticas de gestión. Estos cambios hacen que las personas necesiten una formación continua para ser competentes ante los nuevos retos.
- *Identificar los perfiles de los puestos de trabajo.* Las organizaciones deben disponer de organigramas en el que se establezcan las responsabilidades de cada puesto de trabajo y la jerarquía para la toma de decisiones. Para cada uno de estos puestos de trabajo del organigrama la empresa debe establecer las competencias que deberían tener las personas que cubran dichos puestos. Es necesario determinar qué educación, formación, habilidades y experiencia son necesarias, estas características no son fijas sino que variarán según las necesidades de la organización y por lo tanto requieren de una constante revisión.
- *Disponer del curriculum vitae a los datos personales.* De cada uno de los miembros de la organización, que ocupen puestos definidos en el organigrama, se debe disponer de sus datos de competencia (educación, formación, etc.) como evidencia de la idoneidad para cubrir los perfiles de los distintos puestos de trabajo.
- *Establecer un plan de formación.* En función de las necesidades de la organización y comparando el perfil del puesto de trabajo de los datos personales de cada empleado se genera un plan de formación para conseguir la adecuada competencia de cada trabajador. Estas sesiones formativas pueden ser externas, organizadas por otra entidad (master, cursos, seminarios, etc.) como sesiones internas impartidas por personal propio de la organización.

- *Realización de las acciones formativas.* Se han de desarrollar las actividades formativas programadas en el plan de formación. Es necesario que existan evidencias documentales de estas acciones, ya sean certificados externos o documentos internos de la empresa que acrediten la realización de las mismas.
- *Evaluación de la formación.* Una vez realizadas las acciones formativas, la organización debe asegurarse de que se han alcanzado las competencias deseadas. Esta evaluación puede ser un título acreditativo o un examen del desempeño de los nuevos conocimientos o capacidades adquiridas (HEDERA Consultores, 2013).

### **Participación y motivación de las personas**

La organización debería motivar a las personas para que comprendan la relevancia y la importancia de sus responsabilidades y actividades en relación o la creación y provisión de valor para los clientes y otras partes interesadas.

Para aumentar la participación y motivación de las personas que la integran, la organización debería considerar actividades tales como:

- Desarrollar un proceso para compartir el conocimiento y utilizar la competencia de las personas, por ejemplo, un esquema para recopilar ideas para la mejora.
- Introducir un sistema de reconocimiento y recompensa adecuado, basado en evaluaciones individuales de los logros de las personas.
- Establecer un sistema de calificación de habilidades y planes de carrera, para promover el desarrollo de las personas.
- Revisar continuamente el nivel de satisfacción y las necesidades y expectativas de las personas.
- Proporcionar oportunidades para realizar tutorías y adiestramiento profesional (ISO 9004, 2009).

### **2.9 Seguridad y ambiente de trabajo**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. El término “*ambiente de trabajo*” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la

temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas) (ISO 9001, 2008).

La organización debería proporcionar y gestionar un ambiente de trabajo adecuado para lograr y mantener el éxito sostenido de la organización y la competitividad de sus productos. Un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería incluir la consideración de:

- Métodos de trabajo creativos y oportunidades para una mayor participación, para desarrollar el potencial de las personas de la organización.
- Reglas y orientación de seguridad y el uso de equipos de protección.
- Ergonomía.
- Factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés.
- Ubicación del lugar de trabajo.
- Instalaciones para las personas de la organización.
- Maximización de la eficiencia y la minimización de los residuos.
- El calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire.
- La higiene, la limpieza, el ruido, la vibración y la contaminación.

El ambiente de trabajo debería fomentar la productividad, la creatividad y el bienestar de las personas que trabaja en las instalaciones de la organización o que las visita (por ejemplo, los clientes, los proveedores y los aliados). Al mismo tiempo, la organización debería asegurarse de que su ambiente de trabajo cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables y que sigue las normas aplicables (tales como las relativas a la gestión ambiental y a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo) (ISO 9004, 2009).

## **2.10 Manual de calidad**

En la práctica, el manual de calidad es el documento que describe como una organización se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, es el mapa o la referencia a emplear para encontrar de forma rápida los procedimientos que son de aplicación para cada epígrafe de la norma (HEDERA Consultores, 2013).

El manual de calidad, los procedimientos y el resto de la documentación funcionan conjuntamente y deben ser diseñados cuidadosamente para:

- Identificar las metas y los objetivos de cada proceso.
- Recolectar información.
- Mejorar los procesos.
- Emplear el sistema de administración de calidad(HIDALGO, Verónica, 2013).

Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización (ISO 9000, 2005).

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2008).

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA TEXTIL RAM JEANS DEL CANTÓN PELILEO

#### 3.1 Datos generales de la empresa

<b>Razón social:</b>	Empresa Textil RAM JEANS.
<b>Actividad:</b>	Producción y comercialización de prendas de vestir en tela jean (pantalones).
<b>Tipo de empresa:</b>	Industrial (privada).
<b>País:</b>	Ecuador.
<b>Región:</b>	Sierra.
<b>Provincia:</b>	Tungurahua.
<b>Cantón:</b>	Pelileo.
<b>Sector:</b>	La Matriz, Barrio Tambo Centro (zona industrial).
<b>Calles:</b>	Av. Juan de Velasco y vía Olmedo (diagonal al nuevo hospital).
<b>Teléfono:</b>	(593)(3)(2871557) - 0997325565
<b>Sitio web:</b>	<a href="http://ramjeans.blogspot.com/">http://ramjeans.blogspot.com/</a>

#### 3.2 Reseña histórica(ver anexo A).

#### 3.3 Misión(ver anexo A).

#### 3.4 Visión(ver anexo A).

#### 3.5 Organigrama administrativo(ver anexo A).

#### 3.6 Tipos de productos

Empresa Textil RAM JEANS es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de prendas de vestir con una capacidad instalada de unos 2000 pantalones mensuales. Aplicando tecnología adecuada que permite entregar productos de óptima calidad y cantidad.

Cuenta con diferentes líneas de producción que permiten mantener un segmento de mercado de los productos en: industrias de prendas de vestir.

Posee una gama de productos, como:

- Jeans niños
- Jeans niñas
- Jeans temporada dama
- Jeans temporada hombres
- Ente risos largos
- Ente risos cortos
- Jeans hombres
- Jeans mujeres

### **3.7 Información**

#### **3.7.1 Legal**

**3.7.1.1 Constitución de la empresa.** La Empresa Textil RAM JEANS., inició sus actividades Económicas de Producción y comercialización de prendas de vestir, el día sábado 01 de febrero de 1992 considerando un punto geográfico estratégico y localmente de desarrollo de la ciudad, con el Nro. de RUC: 1801013226001. Siendo su representante la persona natural: Ramos Llerena Héctor Napoleón, concurriendo a ser obligado a llevar contabilidad

La Empresa Textil RAM JEANS, desde el 12 de marzo de 1992, posee el CERTIFICADO DE CALIFICACIÓN ARTESANAL, Nro. 89242 a Razón Social CONFECCIONES RAM JEANS, emitido a su Gerente Propietario: Ramos Llerena Héctor Napoleón, con C.I. Nro. 1801013226.

**3.7.1.3 Ambiental.** La Empresa Textil RAM JEANS es considerada por el GAD Municipal de San Pedro de Pelileo, como de bajo Impacto Ambiental, para lo cual Según lo establecido en el "REGLAMENTO PARA LAS EVALUACIONES DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES, REGISTRO Y PERMISOS AMBIENATALES, DE LAS ACTIVIDADES AGROINDUSTRIALES, INDUSTRIALES, ARTESANALES, DOMÈSTICAS Y DE SERVICIO DEL CANTÒN SAN PEDRO DE PELILEO" el mismo

que establece: “El diagnóstico Ambiental es aplicable en los casos de proyectos o actividades que a criterios del Departamento del Ambiente sean considerados de bajo impacto.” Se desarrolló un Diagnóstico Ambiental entre las fechas 22 de Julio – 31 de Agosto.

**3.7.2** *Técnica. Los procesos operativos de la planta Textil RAM JEANS; consta de secciones definidas para el proceso de la elaboración de jeans.*

Tiene el siguiente orden:

1. Bodega de almacenamiento de tela
  
2. Diseño patronaje y corte
  - Diseño de la línea a confeccionar
  - Patronaje
  - Curva del corte
  - Doblar la tela
  - Clasificación
  - Corte de la tela
  
3. Confección o ensamblaje
  - En la overlock se encandila o cose los bordes para que no se deshile la tela
  - Confección de posteriores
  - Diseño de bolsillo
  - Planchado del bolsillo
  - Pegado y colocación del bolsillo posteriores
  - Confección de delanteras
  - Ubicación de cierre en las delanteras
  - Unión de posteriores y delanteras
  - Confección de bastas
  - Confección de pretinas
  - Traque de pasadores
  
4. Proceso de lavandería

## 5. Terminado del producto

- Limpieza de la prenda (corte de hilos)
- Ubicación de las garras y etiquetas
- Ubicar botones, remaches y aditamentos
- Planchado industrial de la prenda
- Colocación del juego de etiquetas
- Selección y clasificación de los productos
- Bodega
- Y luego a nuestro almacén

**3.7.3** *Resultados. Para realizar el diagnóstico inicial se diseñaron dos cuestionarios:*

**3.7.3.1** *Encuesta sobre el grado de cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la norma ISO 9001:2008.*

### 1) Análisis del cumplimiento de la cláusula 4 de la norma

Tabla 1. Cláusula 4 de la norma Sistema de Gestión de Calidad – Diagnóstico inicial

4	Sistema de Gestión de Calidad	NC	CP	C
4.1	<b>Requisitos generales</b>			
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		1	
4.1.a	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.		1	
	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	1		
	La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.		1	
	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos			1
	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.	1		
	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos		1	
4.2	<b>Requisitos de la documentación</b>			
4.2.1	Generalidades La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:			
4.2.1.a	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	1		
4.2.1.b	Un manual de la calidad	1		

Tabla 1. (Continuación)

4,2,1,c	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	1		
4,2,1,d	Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		1	
4,2,2	Manual de la calidad La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:	1		
4,2,2,a	El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	1		
4,2,2,b	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	1		
4,2,2,c	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	1		
4,2,3	<b>Control de los documentos</b>			
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:				
4.2.3.a	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	1		
4.2.3.b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	1		
4.2.3.c	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	1		
4.2.3.d	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso		1	
4.2.3.e	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables		1	
4.2.3.f	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución		1	
4.2.3.g	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	1		
4.2.4	<b>Control de los registros</b>			
4.2.4.a	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.		1	
4.2.4.b	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	1		
4.2.4.c	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables		1	

Fuente: (ISO 9001, 2008)

## 2) Análisis del cumplimiento de la cláusula 5 de la norma

Tabla 2. Cláusula 5 de la norma Responsabilidad de la dirección – Diagnóstico inicial

5	Responsabilidad de la dirección	NC	CP	C
5.1	<b>Compromiso de la dirección</b>			
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso. Con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia:			
5.1.a	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios		1	

Tabla 2. (Continuación)

5.1.b	Estableciendo la política de la calidad	1		
5.1.c	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	1		
5.1.d	Llevando a cabo las revisiones por la dirección	1		
5.1.e	Asegurando la disponibilidad de recursos		1	
5.2	<b>Enfoque al cliente</b>			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente		1	
5.3	<b>Política de Calidad</b>			
5.3.a	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: Es adecuada al propósito de la organización	1		
5.3.b	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1		
5.3.c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	1		
5.3.d	Es comunicada y entendida dentro de la organización	1		
5.3.e	Es revisada para su continua adecuación	1		
5.4	<b>Planificación</b>			
5.4.1	Objetivos de la calidad			
5.4.1.a	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.	1		
5.4.1.b	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	1		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad La alta Dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir			
5.4.2.a	los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad La alta Dirección debe asegurarse que se mantiene la integridad	1		
5.4.2.b	Del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	1		
5.5	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización		1	
5.5.2	Representante de la dirección			
5.5.2.a	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		1	
5.5.2.b	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora		1	
5.5.2.c	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los		1	
	Requisitos del cliente en todos los niveles de la organización			
5.5.3	Comunicación interna La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		1	

Tabla 2. (Continuación)

5.6	<b>Revisión por la dirección</b>			
Generalidades				
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.				
5.6.1	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección		1	
5.6.2	Información de entrada para la revisión La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:			
5.6.2.a	Los resultados de auditorías	1		
5.6.2.b	La retroalimentación del cliente	1		
5.6.2.c	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto	1		
5.6.2.d	El estado de las acciones correctivas y preventivas	1		
5.6.2.e	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	1		
5.6.2.f	Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	1		
5.6.2.g	Las recomendaciones para la mejora	1		
5.6.3	Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:			
5.6.3.a	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1		
5.6.3.b	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	1		
5.6.3.c	Las necesidades de los recursos	1		

Fuente: (ISO 9001, 2008)

### 3) Análisis del cumplimiento de la cláusula 6 de la norma

Tabla 3. Cláusula 6 de la norma Gestión de los recursos – Diagnóstico inicial

6	<b>Gestión de los recursos</b>	NC	CP	C
6.1	<b>Provisión de recursos</b>			
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:			
6.1.a	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia		1	
6.1.b	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos		1	
6.2	<b>Recursos humanos</b>			
6.2.1	Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada			1
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia La organización debe determinar la competencia necesaria para:			

Tabla 3. (Continuación)

6.2.2.a	El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto			1
6.2.2.b	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria			1
6.2.2.c	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas	1		
6.2.2.d	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		1	
6.2.2.e	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia			1
6.3	<b>Infraestructura</b>			
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:			1
6.3.a	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados			1
6.3.b	Equipo para los procesos (tanto hardware como software)			1
6.3.c	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).			1
6.4	<b>Ambiente de trabajo</b>			
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto			1

Fuente: (ISO 9001, 2008)

#### 4) Análisis del cumplimiento de la cláusula 7 de la norma

Tabla 4. Cláusula 7 de la norma Realización del producto – Diagnóstico inicial

7	Realización del producto	NC	CP	C
7.1	<b>Planificación de la realización del producto</b>			
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.		1	
	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	1		
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:			
7.1.a	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.		1	
7.1.b	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto		1	
7.1.c	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo		1	
7.1.d	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos		1	
7.1.e	El resultado de la planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	1		

Tabla 4. (Continuación)

7.2	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto La organización debe determinar: Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los:			
7.2.1.a	Requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			
7.2.1.b	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	1		
7.2.1.c	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto		1	
7.2.1.d	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario		1	
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto.		1	
7.2.2.a	Debe asegurarse de que: Están definidos los requisitos del producto			1
7.2.2.b	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente			1
7.2.2.c	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			1
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma			
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación			
	Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados			
7.2.3	Comunicación con el cliente La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativa a:			
7.2.3.a	La información sobre el producto			1
7.2.3.b	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones			1
7.2.3.c	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	1		
7.4	<b>Compras</b>			
7.4.1	Proceso de compras La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.			1
	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.			1
	La organización debe evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.			
	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.			1
	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.			1

Tabla 4. (Continuación)

7.4.2.	Información de las compras La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:			
7.4.2.a	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos			
7.4.2.b	Los requisitos para la calificación del personal			
7.4.2.c	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad			
7.4.2.d	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.			
7.4.3	Verificación de los productos comprados La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			1
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer la información de compra y las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			
7.5	<b>Producción y prestación del servicio</b>			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.			1
7.5.1.a	La disponibilidad de información que describa las características del producto			1
7.5.1.b	La disponibilidad de instrucciones de trabajo			1
7.5.1.c	El uso de equipo apropiado			1
7.5.1.d	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición			
7.5.1.e	La implementación del seguimiento y de la medición			
7.5.1.f	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto			1
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.			
7.5.2.a	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.			
	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:			
	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			
7.5.2.b	La aprobación de los equipos y la calificación del personal			1
7.5.2.c	El uso de métodos y procedimientos específicos			
7.5.2.d	Los requisitos de los registros			
7.5.2.e	La revalidación			
7.5.3	Identificación y trazabilidad			

Tabla 4. (Continuación)

	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.			
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.			
7.5.4	<b>Propiedad del cliente</b>			
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.			1
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.			1
	Si cualquier bien que se apropie del cliente se pierde, deteriora o de algún modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros			
7.5.5	Preservación del producto La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad de los requisitos			1
	Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección			1
7.6	<b>Control de los equipos de seguimiento y medición</b>			
	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados			
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.			
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.			
7.6	<b>Control de los equipos de seguimiento y medición</b>			
	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados			
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.			
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.			

Fuente: (ISO 9001, 2008)

## 5) Análisis del cumplimiento de la cláusula 8 de la norma

Tabla 5. Cláusula 8 de la norma Realización del producto – Diagnóstico inicial

8	Medición, análisis y mejora	NC	CP	C
8.1	Generalidades			
	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:			
8.1.a	Mostrar la conformidad con los requisitos del producto		1	

Tabla 5. (Continuación)

8.1.b	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	1		
	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1		
8.2	<b>Seguimiento y medición</b>			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.		1	
	Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	1		
8.2.2.	Auditoría interna			
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:	1		
	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización	1		
	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	1		
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	1		
	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	1		
	Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	1		
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.	1		
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.	1		
	La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias e inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	1		
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación	1		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	1		
	Cuando se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	1		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto	1		
	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		1	
	Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.			1
	La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y,			1
8.3	<b>Control del producto no conforme</b>			

Tabla 5. (Continuación)

	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifique y controle para prevenir su uso o entregado intencionados.		1	
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	1		
8.3.a	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada		1	
8.3.b	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente		1	
8.3.c	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente		1	
8.3.d	Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.		1	
8.4	<b>Análisis de datos</b>			
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	1		
	Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.		1	
8.4.a	El análisis de datos debe proporcionar información sobre: La satisfacción del cliente		1	
8.4.b	La conformidad con los requisitos del producto		1	
8.4.c	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	1		
8.4.d	Los proveedores	1		
8.5	<b>Mejora</b>			
8.5.1	Mejora continua La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la acción de dirección.	1		
8.5.2	Acción correctiva La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir	1		
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:		1	
8.5.1	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)	1		
8.5.2	Determinar las causas de las no conformidades	1		
	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	1		
	Determinar e implementar las acciones necesarias	1		
	Registrar los resultados de las acciones tomadas	1		
	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	1		
8.5.3	Acción preventiva La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	1		
	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	1		

Fuente: (ISO 9001, 2008)

**3.7.3.2** *Aplicación la metodología de la matriz FODA para conocer la situación actual de la empresa analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.*

### **FORTALEZAS**

- Sentido de persistencia frente a la empresa.
- Personal capacitado en la confección de prendas.
- Empresa sólida y consolidada en el mercado.
- Calidad en los productos.
- Excelente cumplimiento en la entrega de pedidos.
- Buenas relaciones con el cliente (fidelidad).

### **DEBILIDADES**

- Falta de la implantación de una plataforma tecnológica para sistemas de información.
- No hay control adecuado del manejo de los inventarios de materias primas de la empresa.
- Falta de herramientas metodológicas de comunicación entre las áreas para la oportuna toma de secciones.
- No hay políticas, presupuestos de venta claramente definidos
- No existe una planificación de la producción adecuada.
- No hay un control adecuado para en manejo de los requerimientos de producción.
- No existe una planificación estratégica para soportar el crecimiento constante de la empresa.

### **OPORTUNIDADES**

- Innovar nuevos productos haciendo uso de la creatividad en el diseño.
- Implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- Participación en los diferentes eventos y ferias que permitan abrir nuevos mercados.
- Mejoramiento de la calidad, mediante en proceso de certificación de la norma.

- Conocimiento de los clientes.
- Adquisición de maquinaria con tecnología de punta.

## **AMENAZAS**

- Incremento de la competencia.
- Situación económica del país.
- Innovación de los productos por parte de la competencia.
- Precios elevados con respecto a la competencia.
- Incremento de los costos, lo que refleja en el aumento de precio en los clientes.
- Empresas certificadas y que están en proceso de certificación
- Diversificación en los productos sustitutos.
- Competencia extranjera con precios inferiores a los locales.

### **3.7.4** *Evaluación de resultados*

#### **3.7.4.1** *Evaluación del grado del cumplimiento de la empresa a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.*

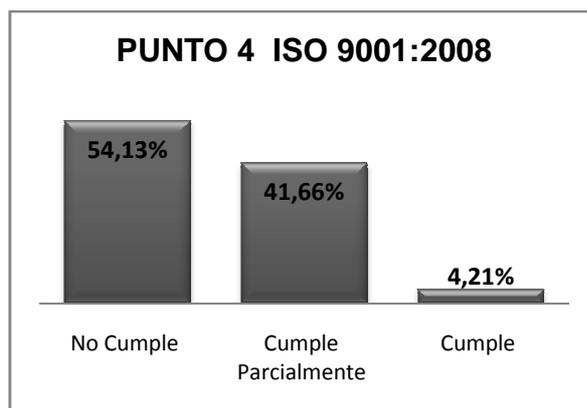
A. TABULACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 4 DE LA NORMA (ver figura 7)

*Análisis.* Como se puede apreciar en la figura con relación al cumplimiento en la empresa con respecto a la cláusula 4 de la norma, el 54.13% no cumple, 41.66% cumple parcialmente, solamente un 4.21% se halla en cumplimiento.

B. TABULACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 5 DE LA NORMA (ver figura 8)

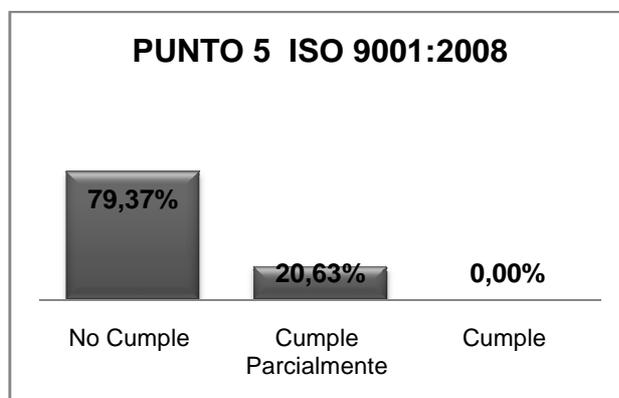
*Análisis.* De acuerdo con los datos obtenidos con respecto al cumplimiento del punto 5 de la norma el 79.37% no cumple, el 20.63% cumple parcialmente, como refleja la figura analizada en el aspecto de cumplimiento no se registra datos, lo que nos hace pensar que en este punto nuestro enfoque será con mayor énfasis para satisfacer el requisito del mismo.

Figura 7. Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 4.



Fuente: Autor

Figura 8. Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 5.



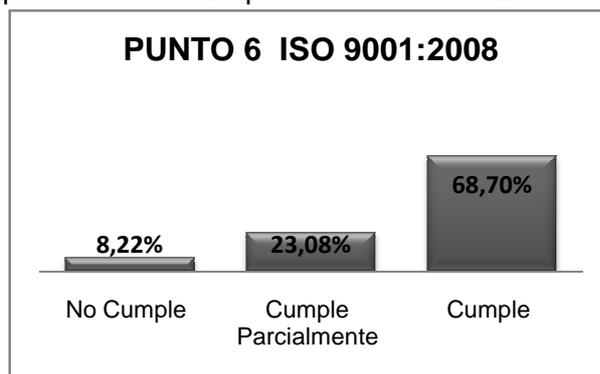
Fuente: Autor

*Análisis.* De acuerdo con los datos obtenidos con respecto al cumplimiento del punto 5 de la norma el 79.37% no cumple, el 20.63% cumple parcialmente, como refleja la figura analizada en el aspecto de cumplimiento no se registra datos, lo que nos hace pensar que en este punto nuestro enfoque será con mayor énfasis para satisfacer el requisito del mismo.

#### C. TABULACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 6 DE LA NORMA (ver figura 9)

*Análisis.* Con respecto a los datos que nos instruye la figura con respecto al cumplimiento del punto 6 de la norma, se registra un formidable 68,70% de cumplimiento, seguidamente de un 23,08% de cumplimiento parcial, y solamente un 8,22% de no cumplimiento. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

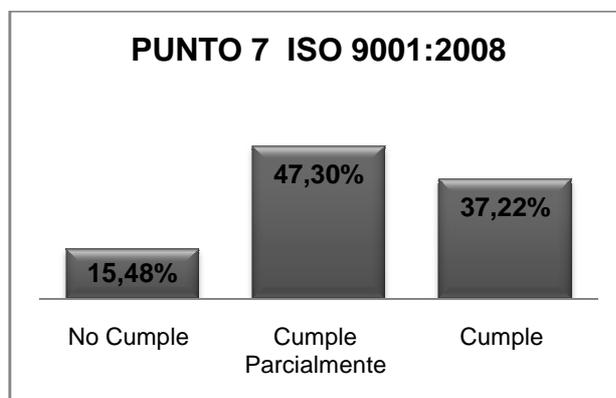
Figura 9. Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 6.



Fuente: Autor

#### D. TABULACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 7 DE LA NORMA

Figura 10. Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 7.



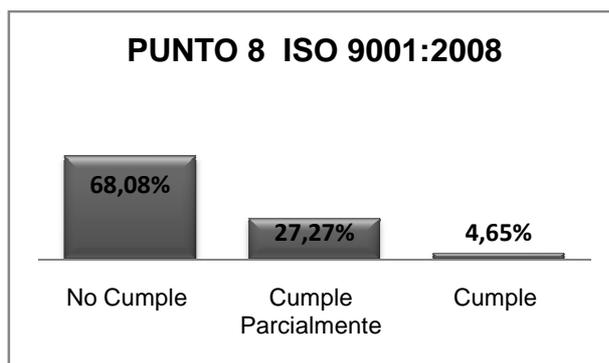
Fuente: Autor

*Análisis.* De acuerdo al grafico los resultados con respecto al cumplimiento del punto 7 en concordancia al grado de cumplimiento de la norma, se aprecia un 47.30% de cumplimiento parcial, muy de cerca se observa un 37.22%, para esta cláusula solamente un 15.48% no cumple con lo antes enunciado.

#### E. TABULACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 8 DE LA NORMA (ver figura 11)

*Análisis.* De acuerdo a los datos arrojados con respecto al cumplimiento por parte de la empresa con el punto 8 de la norma, apreciamos un 68.08% no cumple con dicho punto, un 27.27% lo cumple parcialmente, mientras que su grado de cumplimiento es tan solo un 4.65%. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para una de ellas demostrar la conformidad con los requisitos del producto.

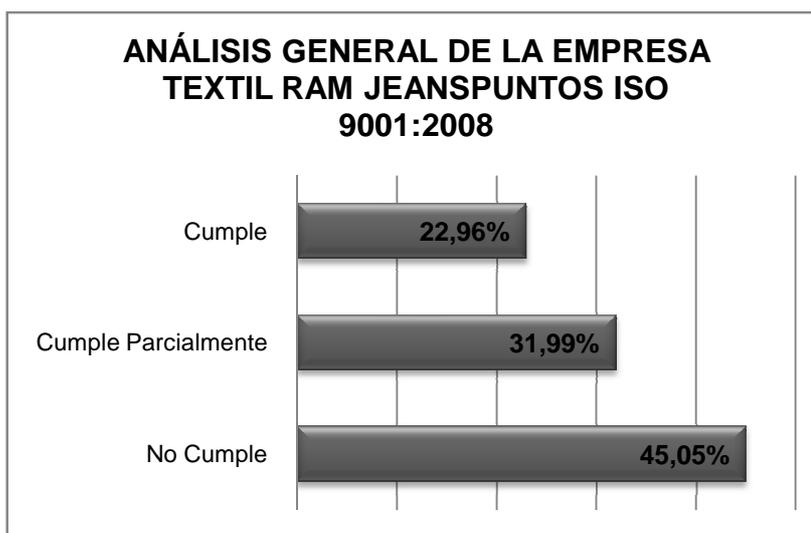
Figura 11. Cumplimiento de la Empresa Textil RAM JEANS con la cláusula 8.



Fuente: Autor

**3.7.5 Análisis general de la empresa.** Una vez expuesto de forma desglosada los resultados obtenidos para la evaluación del grado del cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se realiza una tabulación global de la empresa, la cual se indica en la siguiente figura.

Figura 12. Análisis general de la empresa.



Fuente: Autor

*Análisis.* Se observa que la empresa no cumple con el 45,05% de los requisitos, así mismo cumple parcialmente con el 31,99%, se aprecia que cumple aproximadamente apenas un 22,96% de los requisitos de la norma, mientras esto quiere decir que la Empresa Textil RAM JEANS necesita implementar un SGC para poder cumplir con la totalidad de los requisitos propuestos en la norma ISO 9001:2008.

Al terminar el diagnóstico inicial, se logró establecer los puntos débiles que tiene la empresa frente a los requisitos de la norma, así mismo se detectaron gracias a la aplicación de la matriz FODA las fortalezas que se deben explotar al interior de la

Empresa Textil RAM JEANS para poder llevar a cabo el diseño del sistema de gestión de la calidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

- La Empresa Textil RAM JEANS no tiene definidas las responsabilidades por procesos.
- La Dirección de la Empresa Textil RAM JEANS no ha establecido políticas ni objetivos de calidad.
- La empresa procura satisfacer los requerimientos del cliente aunque aún no puede asegurar que se cumplen efectivamente.
- Se cuenta con un sistema de comunicación interna pero no está implementado totalmente.
- No existe una planificación de un Sistema de Gestión de Calidad
- El personal que trabaja en la Empresa Textil RAM JEANS, es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- El personal desconoce los objetivos y política de la calidad, ya que no se ha establecido.
- La Empresa Textil RAM JEANS cuenta con una infraestructura apropiada que permite el desarrollo de las actividades tanto de producción como de oficina.
- El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de la norma, es adecuado para la correcta operación de la empresa.
- La Empresa Textil RAM JEANS desarrolla sus procesos de manera informal. No cuenta con procesos claramente definidos y establecidos.
- Se hace un control del producto que se recibe en la bodega.

## CAPÍTULO IV

### 4. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

#### 4.1 Procedimientos de la calidad

##### 4.1.1 *Procedimiento revisión por la dirección*

	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> PR01-RPD
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir una metodología para la revisión del sistema de calidad por la dirección para asegurar y valorar la eficacia del sistema de calidad.

#### 2) ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad de la Empresa Textil RAM JEANS.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro de revisión por la dirección **RG01-ARPD**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**GG:** Gerente General.

**RD:** Representante de la Dirección.

**RC:** Responsable de Calidad.

**JP:** Jefe de Producción

**Registro de calidad.** Documento que presenta resultados obtenidos o suministra evidencia de las actividades desempeñadas.

## 5) RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **IRD** es responsable de la revisión del procedimiento y coordinar las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de Empresa Textil RAM JEANS y recopilar la información requerida para la revisión por la dirección y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Bases de la revisión

La revisión del sistema se basará en los siguientes temas:

- Política de Calidad (difusión y cambios).
- Objetivos de la Calidad (grado de cumplimiento de objetivos).
- Resultados de auditorías.
- Satisfacción del cliente respecto al servicio prestado.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Todos los elementos del sistema de gestión de la calidad y sus patrones de desempeño.

### 6.2) Periodicidad

La revisión global del sistema de calidad se realizará como mínimo una vez al año.

### 6.3) Metodología de la revisión

- Realizar y enviar al **GGyJP** convocatoria a reunión para la revisión del **SGC**.
- Recopilar toda la información necesaria para la revisión del **SGC**.

- Inspeccionar todos los elementos de la norma ISO 9001 del manual de calidad y la información presentada por el representante de la dirección para comprobar que la implementación es efectiva.
- Tomar decisiones relacionadas con mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mejora de la eficacia de los procesos de la organización, mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Realizar acta de reunión para dejar constancia del cumplimiento del proceso de revisión por la dirección en el registro acta de revisión por la dirección (RG01- ARPD).
- Distribuir acta de reunión.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.2 Procedimiento control de documentos

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código:</b> PR02-CD
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Indicar la metodología que utiliza la Empresa Textil RAM JEANS, elabora, inspecciona, aprueba y distribuye dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 2) ALCANCE

Para los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Textil RAM JEANS (manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo).

### **3) REFERENCIAS**

- Manual de calidad

- Registro acta de distribución **RG 02-AD**

#### 4) **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**LMD:** Lista Maestra de Documentos que indica la lista de documentos internos y externos, el número de copias controladas y quiénes son sus responsables.

**RC:** Responsable de Calidad

**GG:** Gerente General.

**JP:** Jefe de Producción.

**Documento controlado.** Su elaboración, revisión, aprobación, distribución y uso se realiza de la forma prevista en este procedimiento.

**Copia controlada.** Aquella que requiere ser actualizada el momento que se realizan cambios en el documento original.

**Documento obsoleto.** Son documentos que fueron controlados y han sido sustituidos o eliminados.

**Procedimiento.** Definen las actividades a ejecutarse y los responsables de las mismas.

#### 5) **RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

#### 6) **EJECUCIÓN**

##### 6.1) **Control de la documentación interna**

El responsable de su revisión y el responsable de calidad **RC** elabora el documento según los lineamientos para elaboración de documentos.

El representante de la dirección **RD** verifica la aplicabilidad del documento y el cumplimiento con el procedimiento de control de documentos y con el control de registros y firma en el campo de Revisado por. El gerente general **GG** aprueba el documento para darle el carácter de cumplimiento obligatorio, firmando en el campo Aprobado por. El representante de la dirección **RD** incluye el documento en la **LMD**:

- El **RC** coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.
- El **RC** entrega copias controladas de los documentos a los funcionarios y recibe el registro acta de distribución **RG 02-AD**.
- El **RC** archiva el documento original.

## 6.2) Control de la documentación externa

### 6.2.1) Especificación del cliente

El jefe de producción **JP** a la llegada de una especificación nueva o modificación de uno existente, lo sella y le pone la fecha de entrada y procede a anular con el sello “nulo” sus copias así como las especificaciones de cliente obsoletas.

## 6.3) Codificación para el control de documentos

Tabla 6. Codificación para el control de documentos

Código	Procedimiento
MC	Manual de Calidad
PR01-RPD	Procedimiento revisión por la dirección
PR02-CD	Procedimiento control de documentos
PR03-CRG	Procedimiento control de registros
PR04-ACPM	Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras
PR05-AI	Procedimiento auditoría internas
PR06-ITPR	Procedimiento de identificación y trazabilidad del producto
PR07-CRE	Procedimiento control de recepción
PR08-GC	Procedimiento gestión comercial
PR09-PC	Procedimiento provisión y compras
PR10-AL	Procedimiento almacenamiento
PR11-PCPRS	Procedimiento planificación y control de los procesos
PR12-D	Procedimiento distribución
PR13-PNC	Procedimiento producto no conforme
PR14-SFP	Procedimiento selección y formación del personal
PR15-AT	Procedimiento ambiente de trabajo
PR16-M	Procedimiento mantenimiento
PR17-CDM	Procedimiento control de dispositivos de medición
PR18-SC	Procedimiento de satisfacción del cliente
LMD	Lista maestra de documentos
LMR	Lista maestra de registros

Fuente: Autor

#### 4.1.3 Procedimiento control de registros

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Código:</b> PR03-CRG
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Establecer las actividades para controlar los registros del Sistema de Gestión de Calidad formulados para la Empresa Textil RAM JEANS.

#### 2) ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Textil RAM JEANS.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de Calidad

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**LMR:** Lista Maestra de Registros.

**ACPM:** Acción Correctiva Preventiva y de Mejora.

**Almacenamiento.** Lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el registro.

**Identificación.** Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro.

**Legibilidad.** Información contenida en el registro que pueda leerse.

**Vigente.** Tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

#### 5) RESPONSABILIDAD

La responsabilidad recae al **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y el **RC** es quien redacta el procedimiento.

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Elaboración

El responsable de calidad **RC** solicita crear un registro al representante de la dirección **RD**, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.

### 6.2) Identificación de los registros

Los registros del SGC son codificados como:

Tabla 7. Codificación de registros de calidad

<b>Código</b>	<b>Registros</b>
<b>RG01-ARPD</b>	Registro acta de revisión por la dirección
<b>RG02-AD</b>	Registro acta de distribución
<b>RG03-ACPM</b>	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora
<b>RG04-QR</b>	Registro de quejas y reclamaciones
<b>RG05-IP</b>	Registro incidencia de proveedor
<b>RG06-INC</b>	Registro informe de no conformidades
<b>RG07-AI</b>	Registro de auditoria interna
<b>RG08-IAI</b>	Registro de informe de auditoría interna
<b>RG09-IYT</b>	Registro de identificación y trazabilidad
<b>RG10-CR</b>	Registro control de recepción
<b>RG11-ESC</b>	Registro de encuesta de satisfacción del cliente
<b>RG12-EP</b>	Registro de evaluación de proveedores
<b>RG13 –EE</b>	Registro de elementos de entrada
<b>RG14 –OT</b>	Registro orden de trabajo
<b>RG15-CP</b>	Registro control de proceso
<b>RG16-D</b>	Registro de defectos
<b>RG17-SFP</b>	Registros de selección y formación del personal
<b>RG18-OTM</b>	Registro orden de trabajo para mantenimiento
<b>RG19-M</b>	Registro de mantenimiento

Tabla 7. (Continuación)

<b>RG20-FEC</b>	Registro ficha de equipo a calibrar
<b>RG21 -RRP</b>	Registro de revisión de los requisitos relacionados con

Fuente: Autor

### 6.3) Recibir, analizar y verificar

El representante de la dirección **RD** se le encomienda recibir, analizar y verificar que los documentos cumplan con las normas, documentos de referencia y/o procesos aplicables.

### 6.4) Rechazar o aceptar el documento

El gerente general **GG** rechaza o acepta el documento, en este caso retroalimentar al elaborador el formato por el motivo por el cual no se acepta.

### 6.5) Registrar en la lista maestra de registros

- Los responsables de procesos actualizan y mantienen la lista maestra de registros (**LMR**).
- En esta lista se incluye todos aquellos registros originales o copias que se archivan en el proceso.
- Los responsables de procesos al momento de firmar una nueva revisión de un procedimiento, verificará que las **LMR** sean actualizadas considerando la inclusión o eliminación de registros en la nueva revisión del procedimiento.
- En caso de eliminarse un registro de la(**LMR**), el responsable de proceso evidenciará este caso llenando un reporte de **ACPM** para las debidas soluciones.

### 6.6) Almacenamiento y protección de los registros

- Los registros del sistema de gestión de la calidad deben ser legibles y almacenados de forma que se conserven y se consulten con facilidad.
- Para la protección, los registros que estén en papel se mantendrán bajo condiciones apropiadas que no permitan el deterioro del documento esto implica mantenerlos en lugares limpios, libres de polvo, humedad o cualquier

elemento que afecte su legibilidad y conservación.

- Para asegurar la permanente legibilidad de los registros, no realizar cualquier tipo de enmendaduras, tachaduras, anotaciones, realces, dobleces, maltratos, etc., a los registros que pudieran dificultar su lectura.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Páginas:		

#### 4.1.4 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras

	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS</b>	<b>Código:</b> PR04-CRG
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Establecer un sistema para identificar las causas de las no conformidades y la determinación de acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad previniendo su aparición y evitando que se repitan.

#### 2) ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos relacionados con la calidad donde se generen o puedan generarse no conformidades.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro de acciones correctivas preventivas y de mejora **RG03-ACPM**
- Registro de queja y reclamaciones **RG04-QR**
- Registro de informe de no conformidad **RG06-INC**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**RD:** Representante de la dirección.

**ACPM:** Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

**Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito establecido.

#### 5) RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el **RD** es el responsable de su revisión y redacción del procedimiento.

#### 6) EJECUCIÓN

- Cualquier personal de la empresa puede solicitar la apertura de una acción correctiva, acción preventiva o de mejora al **RD**.
- Si la solicitud es aprobada por el **GG**, se determina la conveniencia de implementar alguna acción correctiva o preventiva para eliminarla. Caso contrario establece una corrección (acción inmediata) y se cierra la solicitud.
- Cuando se abre una acción correctiva, preventiva o de mejora, se asigna el responsable de la **ACPM**.
- Los responsables de proceso estudian las causas del problema y se las evalúa en función de su importancia, adjuntando en el registro de acciones correctivas preventivas y de mejora **RG03-ACPM**.
- El **RD** o el auditor, también evalúan los resultados de la acción tomada. Cuando los efectos no deseados continúan ocurriendo en el mismo nivel aún después de ejecutada la acción correctiva, significa que hubo falla en la solución planteada y se debe analizar nuevamente el problema e identificar las causas para tomar una nueva acción correctiva.

## 6.1) Acciones correctivas

### 6.1.1) Origen

Se establecen acciones correctivas a partir de:

- No conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor.
- No conformidades detectadas en el propio Sistema de calidad a través de auditorías internas (producto, proceso y sistema).
- No conformidades detectadas en auditorías externas de cliente.

## 6.2) Acciones preventivas

### 6.2.1) Origen

Pueden establecerse acciones preventivas a partir de las siguientes fuentes de información:

- No conformidades internas.
- Auditorías internas o externas.
- Recomendaciones de clientes.
- Desviaciones en los procesos que aún no afecten a la conformidad de los productos.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

### 4.1.5 Procedimiento auditorías internas

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> PR05-AI
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

## 1) OBJETO

Establecer las acciones para la planificación y ejecución de las auditorías internas de la calidad como mecanismo de evaluación de la eficacia del sistema de gestión de calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

## 2) ALCANCE

Aplicable a todas las áreas y actividades del SGC de la Empresa Textil RAM JEANS.

## 3) REFERENCIAS

- Manual de Calidad
- Registros de auditorías internas **RG07-AI**
- Registro informe de auditoría interna **RG08-IAI**

## 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**RC:** Responsable de Calidad.

**Auditoría del sistema calidad.** Examen sistemático e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad.

**Auditor.** Persona cualificada para efectuar auditorías del sistema de calidad.

**No conformidad.** Evidencia objetiva de incumplimiento de la norma de referencia ISO 9001:2008.

## 5) RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** de la aprobación del procedimiento y el plan anual de auditorías de sistema de calidad, el **RC** es responsable de la redacción y revisión del procedimiento y proponer e implantar acciones correctivas para corregir las no conformidades.

## 6) EJECUCIÓN

El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante.

### **6.1) Programación de auditorías internas**

Anualmente se establece el plan de auditorías internas de sistema de calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos.

### **6.2) Selección y calificación de auditores**

Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal que dé cumplimiento a los siguientes requisitos.

- Ser independientes de aquellos que tengan responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando.
- Formación académica mínimo bachiller.
- Experiencia mínima de 6 meses en cualquier área de la organización.
- Aprobar el curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente por la empresa.

### **6.3) Realización de las auditorías**

Las auditorías se realizan de acuerdo con las siguientes fases:

- Realización de las auditorías cumplimentando el formato o cuestionario de auditoría de sistema correspondiente a la actividad a auditar.
- Revisión y análisis de la documentación aplicable al departamento auditado.

### **6.4) Registro de los resultados de las auditorías**

En todas las auditorías internas, el auditor emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna **RG08-IAI** para el análisis de las no conformidades encontradas basados en los registros de auditorías internas **RG07-AI**.

### **6.5) Seguimiento de los resultados de la auditoría**

El auditor comprueba la debida implantación de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado y el responsable de calidad, ya sea dentro del plazo previsto de resolución o en próxima auditoría.

## 6.6) Identificación y archivo

Los registros de auditorías de sistema de calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acción generados respectivamente son archivados en el departamento de calidad.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

### 4.1.6 Procedimiento de identificación y trazabilidad del producto

	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR06-ITPR
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Establecer un sistema de identificación de los productos durante las etapas de recepción, optimización de corte, dimensionado de las prendas, colocación de etiquetado y entrega que permitan la trazabilidad especificada implantando un sistema para identificar inequívocamente el estado de inspección de los productos.

#### 2) ALCANCE

Serán sometidos a identificación todos los productos que circulen por las instalaciones en sus distintas fases y procesos.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad.
- Registro de identificación y trazabilidad **REG09-IYT**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**JP:** Líder de Producción

**RC:** Responsable de Calidad

**JA:** Jefe de Almacén

**JDC:** Jefe de diseño y corte

**OP:** Operario.

**OPR:** Orden de Producción.

**Trazabilidad.** Capacidad para reconstruir la historia de un producto mediante identificaciones registradas.

**Orden de producción.** Lanzamiento de un proceso de prestación del servicio realizada por producción.

#### 5) RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** de la aprobación del procedimiento, el **JP** es responsable de la revisión del procedimiento y el **RC** se encargará de su redacción definiendo la trazabilidad e identificación de los productos y de identificar el estado de inspección en expediciones, **JA** conjuntamente con **JDC** identificarán el estado de inspección en recepción, los operarios que lo manipule son responsables de identificar el producto en las distintas etapas del proceso.

#### 6) EJECUCIÓN

##### 6.1) Identificación

**6.1.1) Materias primas.** El método de la identificación de las materias primas y productos recepcionados que tratamos en la Empresa Textil RAM JEANS. Está definido el tipo de tela a utilizar e identificados los proveedores de la misma.

**6.1.2) Producto terminado.** El método de identificación de los productos acabados y a punto de expedir se realiza mediante la etiqueta del producto terminado que incluye la referencia, el número de documento, la descripción, la cantidad, el número de OPR y la fecha.

**6.1.3) Sobrantes de material.** Los sobrantes de material serán identificados como

sobrantes los mismos que serán almacenados junto con la totalidad de piezas para su despacho.

**6.1.4) Zona de rechazo.** La Empresa Textil RAM JEANS dispone de un área de rechazo para las piezas no conformes o con defectos.

**6.2) Trazabilidad**

Cuando un cliente encuentra una no conformidad se solicita el registro de identificación y trazabilidad **REG09-IYT** y a partir de aquí se puede saber:

- La fecha que se prestó el servicio.
- La cantidad de piezas.
- Los controles de calidad que se hicieron.
- Operarios que intervinieron en el proceso.
- Lote de materia prima.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

**4.1.7 Procedimiento control de recepción**

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE RECEPCIÓN</b>	<b>Código:</b> PR07-CRE
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

**6.2.1) OBJETO**

Realizar el control de recepción y asegurar que los productos que participan en el proceso cumplan con los requisitos especificados.

## 2) ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los productos en recepción por la Empresa Textil RAM JEANS que son los siguientes:

- Tela trazada y cortada por empresas contratadas.

## 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Procedimiento de producto conforme **PR13-PNC**
- Registro de recepción **RG10-CR**

## 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**RC:** Responsable de Calidad.

**JDC:** Jefe de diseño y corte

**OPR:** Orden de Producción.

## 5) RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento así como de la aprobación del mismo, el **RC** es quien redacta, revisa y coordinar las actividades relacionadas al procedimiento.

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Recepción de tela trazada y cortada por empresas contratadas

Todos los trazos de los diferentes diseños programados para la semana se trasladan a al área de costura donde antes se identifica la correcta forma de acuerdo al modelo de las prendas en cuestión

- En el caso de que la cantidad, embalaje y especificaciones sean correctas pone **SI** en cada ítem y coloca una etiqueta verde con su nombre, lote,

referencia, fecha.

- En el caso de que alguno de los requisitos anteriores sean o conforme, indica **NO** en el defecto correspondiente, describe el defecto en el propio sello y pone una etiqueta amarilla de pendiente de verificación con su nombre, lote, referencia, fecha y causa.
- En el caso de no recibir el certificado de calidad se identifica como pendiente de aceptación en el sellado y se coloca una etiqueta amarilla.
- La persona responsable de efectuar el control firmará el sellado.

### 6.2) Plano de distribución de la planta (ver anexo F)

### 6.3) Pauta de control

En el registro de control de recepción **RG10-CR** se indican los productos sujetos a control de recepción, la característica a controlar, el criterio de aceptación, la frecuencia y el útil de calidad.

### 6.4) Materiales no conformes o rechazados

En el caso de algún problema o anomalía en la recepción de cualquier material, se actuará como se muestra en el procedimiento de producto no conforme **PR13-PNC**.

### 6.5) Revisión de los certificados de calidad

El departamento de calidad revisa los certificados de calidad de todos los materiales entregados por los proveedores, de acuerdo a especificaciones técnicas, y las firmas si son conformes. En otro caso comunican la no conformidad al proveedor para que tome las acciones pertinentes si así lo considera oportuno.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**Páginas:**

#### 4.1.8 Procedimiento gestión comercial

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código:</b> PR08-GC
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Definir la metodología para la identificación de las necesidades del cliente a fin de comercializar productos y servicios que cumplan con los requerimientos exigidos.

#### 2) ALCANCE

Aplica a todas las actividades de ofertas de mercado.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Procedimiento de distribución **PR12-D**
- Registro de trazabilidad **RG09-IYT**
- Registro de quejas y reclamaciones de clientes **RG04-QR**
- Encuesta de satisfacción del cliente **RG11-ESC**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**JC:** Jefe de Comercialización.

**RC:** Responsable de Calidad.

**JP:** Jefe de Producción.

**Cotización.** Presentación de una propuesta para ofrecer un bien o servicio ante una entidad pública o privada.

**Requisito del cliente.** Necesidad o expectativa establecida, o habitualmente

implícita, del cliente.

## **5) RESPONSABILIDAD**

Es un compromiso del **GG** de la aprobación de este procedimiento, el **JC** es quien redacta, revisa, implanta, mantiene y asegura el cumplimiento de este procedimiento coordinando las actividades relacionadas con la gestión comercial.

## **6) EJECUCIÓN**

### **6.1) Determinación de las necesidades de los clientes**

El Jefe de Comercialización y Ventas junto con el personal de ventas realizará visitas personalizadas a los clientes dando a conocer la gama de productos que comercializa la empresa **TEXTIL RAM JEANS**.

### **6.2) Elaboración y entrega de cotizaciones**

Cuando el cliente solicita una cotización vía correo electrónico, telefónica, faxu otro medio, el personal de ventas revisa los requisitos del cliente y elabora la cotización.

### **6.3) Recepción de pedidos**

El personal de ventas internas identifica y aclara todos los requisitos del cliente (hora, fecha de entrega, cantidad, tipo de material, características de cortes,) el cual emitirá una factura de compra del producto. La cajera recibirá los pagos sea a esta en efectivo, cheques, crédito etc. y mantendrá un registro de estos pagos de los clientes. El departamento de ventas comunica al **JP** el pedido recibido el cual debe informar claramente todos los requerimientos del cliente y dar inicio con el pedido solicitado así como de su culminación.

### **6.4) Revisión y confirmación de pedidos del cliente**

Finalizada la producción se comunicará mediante vía telefónica e-mail u otro medio de comunicación al cliente que su pedido está culminado para la respectiva entrega.

realizando el embalaje de todas las piezas para la entrega del mismo y llenando en el registro de trazabilidad **RG09-IYT** adecuado y con autorización del encargado de jefe

dealmacenamientoyresponsabledecalidad.

#### 6.5) Entrega del producto

Enelprocedimientodistribución PR12-Dsedetallalaentregadelproducto.

#### 6.6) Seguimiento y medición gestión comercial

Deexistiralgunamodificaciónenlospedidoserealizaráunanuevaordende compraofacturacióndelproductooservicioqueelclientesolicita.

<b>Redactadopor:</b> Responsabledecalida d .....	<b>Revisadopor:</b> Representantedeladirección .....	<b>Aprobadopor:</b> Gerentegeneral .....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.9 Procedimiento provisión y compras

	<b>PROCEDIMIENTO PROVISIÓN Y COMPRAS</b>	<b>Código:</b> PR09-PC
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Describirelsistemaaseguirparaasegurarquelascomprasaproveedoresefectuados por la empresa TEXTIL RAM JEANS se realizandeacuerdoconlos requisitos especificados.

#### 2) ALCANCE

Esteprocedimientoseaplicaalacomprayalos proveedores de:

- Tintes
- Telas
- Accesorios de costura

- Químicos

### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro de elementos de entrada **RG13-EE**
- Registro de evaluación de proveedores **REG12-EP**

### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**RC:** Responsable de Calidad.

**JLT:** Jefe de Lavandería y Tintorería.

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

**Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto.

**Producto.** Resultado de un proceso.

### 5) RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad **GG** aprobar el procedimiento, el **JLT** de la revisión y asegurar la conformidad con la reglamentación de los productos comprados. El responsable de calidad **RC** es responsable de la redacción de este procedimiento y de la evaluación a los proveedores.

### 6) EJECUCIÓN

#### 6.1) Procesos de compras

- El responsable de compra sefectúa la compra a los proveedores definidos en el alcance de este procedimiento, mediante el pedido de compra.
- El **JLT** aprueba las compras antes de transmitir el pedido y emite la orden de compra al proveedor, adjuntando muestras o documentación adicional.
- Si la adquisición se realizó de contado y la cotización ha sido enviada vía e-mail o telefax o algún otro medio se emite la solicitud de cheque como respaldo para la aprobación de los pagos.

## 6.2) Conformidad de calidad del producto

El departamento de compras se asegura que todos los productos o materiales comprados satisfacen con la totalidad de requerimientos de calidad, tiempo y costos, minimizando los riesgos potenciales.

Cumpliendo con dicha conformidad se envía una copia de la orden de compra para comprobar el ingreso de todos los productos adquiridos para posteriormente ser desembarcados por el personal de almacén llenando el registro de elementos de entrada (RG13-EE), denotando el cumplimiento con los requerimientos especificados se procederá a la pronta devolución.

## 6.3) Desarrollo del sistema de gestión de la calidad del proveedor

Todos los proveedores de la Empresa TEXTIL RAM JEANS deben tener como mínimo su sistema de calidad certificado ISO 9001:2008.

## 6.4) Evaluación inicial

A todos los proveedores se les pasa el cuestionario de evaluación de proveedor para su respectiva evaluación adjuntando toda la información en el registro de evaluación de proveedores REG12-EP.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad ..... .....	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección ..... .....	<b>Aprobado por:</b> Gerente general ..... .....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

### 4.1.10 Procedimiento almacenamiento

	<b>PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO</b>	<b>Código:</b> PR10-AL
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

## 1) OBJETO

Asegurar y controlar el correcto almacenamiento para la conservación y manipulación de los productos y materias primas durante los procesos internos en la empresa TEXTIL RAM JEANS.

## 2) ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las materias primas, productos que son sometidos por la empresa TEXTIL RAM JEANS

- Optimización de corte.
- Dimensionado de la prenda.
- Colocación de etiquetas.

## 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad.
- Procedimiento de auditorías internas **PR05-AI**

## 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**RC:** Responsable de Calidad

**OPB:** Operario encargado de bodega

## 5) RESPONSABILIDAD

Es compromiso del **GG** de la aprobación del procedimiento, el de la revisión del procedimiento así como de product terminado, **OPB** es quien redacta el asegura el cumplimiento de este procedimiento, además gestiona las existencias de los almacenes de materias primas para producción y de productos acabados.

**RC** se encarga de la evaluación del procedimiento y

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Zona de almacenamiento

En el plano de distribución de la planta de producción se pueden ver las distintas zonas de almacenamiento: almacén materia prima, almacén producto terminado y zonas de rechazo.

### 6.2) Elaboración y entrega de cotizaciones

Cuando el cliente solicita una cotización vía correo electrónico, telefónica, fax u otro medio, el personal de ventas revisa los requisitos del cliente y elabora la cotización.

### 6.3) Admisión en almacenes

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

### 6.4) Evaluación del producto almacenado

Durante las auditorías planificadas de producto **PR05-A1** el departamento de calidad evalúa el producto almacenado en función del resultado de la auditoría de producto, y en función de las preguntas del cuestionario de la auditoría directamente relacionadas sobre el producto embalado, el estado del producto, identificación adecuada del producto en almacén.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.11 Procedimientos planificación y control de los procesos

	<b>PROCEDIMIENTO PLANIFICACION Y CONTROL DE LAS PROCESOS</b>	<b>Código:</b> PR11-PCOPR
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Realizar actividades necesarias para la planificación de los procesos de producción de los talleres de la empresa TEXTIL RAM JEANS.

#### 2) ALCANCE

Para los procesos de producción que se realiza en los talleres de confección.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad.
- Procedimiento de auditorías internas **PR05-AI**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**RC:** Responsable de Calidad

**OPB:** Operario encargado de bodega

**JP:** Jefe de producción

#### 5) RESPONSABILIDAD

Es el compromiso del

**RC** se encargará de la revisión del procedimiento productivo terminado, **OPB** es quien redacta el

asegura el cumplimiento de este procedimiento, además gestiona las

**GG** de la aprobación del procedimiento, el **así como** de la evaluación del procedimiento y

existencias de los almacenes de materias primas para producción programada y de productos acabados.

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Planificación de la producción

El **IJP** se encarga de recibir los pedidos establecidos por el departamento de ventas, El **OPB** se encarga de la Programación semanal de materia prima, insumos necesarios para cumplir con los pedidos establecidos y recopila la información de los resultados obtenidos de cada línea de producción.

### 6.2) Órdenes de producción

La persona encargada de la bodega de materia prima, se encarga de llenar las hojas de producción y enviar justo a tiempo a la bodega de insumos para que preparen los materiales necesarios para el proceso productivo.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
d .....	.....	.....
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Páginas:		

#### 4.1.12 Procedimiento distribución

	<b>PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN</b>	<b>Código:</b> PR12-D
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

### 1) OBJETO

Garantizar la distribución de todos los productos comercializados, brindando un servicio de buena calidad al cliente.

## 2) ALCANCE

- Productos comercializados

## 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro de quejas y reclamaciones de clientes **RG04-QR**

## 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**JP:** Jefe de Producción

**JC:** Jefe de Comercialización

## 5) RESPONSABILIDAD

El **GG** es el responsable de la aprobación de este procedimiento, **JC** de la redacción, revisión e implantación efectiva del procedimiento.

## 6) EJECUCIÓN

**6.1) Planificación de la distribución.** El **JC** planificará la distribución y entrega del producto, elaborando un programación semanal y cumpliendo con las fechas de entrega acordadas en el contrato o pedido.

**6.2) Embarque.** Culminada la producción junto con el personal de embarque el **JP** se procede a embarcar las prendas ubicadas en el área de almacenaje de producto terminado.

**6.3) Entrega del producto al cliente.** Una vez llegado al lugar de destino, el responsable de distribución en presencia del cliente verificará el producto solicitado o no existiendo ninguna queja o reclamación se procederá a legalizar con firma de respaldo de la factura y guía de remisión incluyendo el sello de recibido, desembarcando el producto en el lugar acordado.

**6.4) Devoluciones quejas y reclamos.** Encaso de que exista devoluciones por el cliente el responsable de distribución procederá a la verificación del producto devuelto y solicitará al cliente una nota de devolución, entregando el producto al área de producción e informando al responsable de calidad las quejas y reclamaciones por parte de los clientes procediendo a llenar el registro de quejas y reclamaciones de

clientes(RG04-QR).

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad .....	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección .....	<b>Aprobado por:</b> Gerente general .....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.13 Procedimiento producto no conforme

	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> PR13-PNC
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Establecer un sistema que identifique y controle los productos no conformes con los requisitos especificados.

#### 2) ALCANCE

Aplicable a todos los productos que no cumplan con los requisitos especificados sea materias primas o productos terminados.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Procedimiento de control de recepción **PR7-CRE**
- Procedimiento de identificación y trazabilidad del producto **PR06-ITPR**
- Procedimiento de acción correctiva, preventiva y mejoras **PR04-ACPM**
- Registro de no conformidades **RG06-INC**
- Registro de control de proceso **RG15-CP**
- Registro de defectos **RG16-D**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General.

**JC:** Jefe de Comercialización.

**RC:** Responsable de Calidad.

**JP:** Jefe de Producción.

**OP:** Operario

**PNC:** Producto No Conforme

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

**Acción inmediata.** Acción tomada sobre el producto no conforme para subsanar la no conformidad.

#### 5) RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** la aprobación del procedimiento, el **RC** de la revisión, redacción y la identificación de las no conformidades y archivar las no conformidades, informes y planes de acciones, los operarios **OP**, el **JP** serán responsables de la identificación de las no conformidades internas y el departamento de calidad junto con el **JC** negociarán con el cliente las concesiones y concederán concesiones al proveedor.

#### 6) EJECUCIÓN

##### 6.1) Tipos de no conformidades

**6.1.1) No conformidad al proveedor.** Si los productos o servicios suministrados por el proveedor no cumplen con los requisitos solicitados.

**6.1.2) No conformidad interna.** Cuando la no conformidad es causada y detectada internamente en el área de producción.

**6.1.3) No conformidad del cliente.** Cuando la no conformidad causada por la Empresa Textil RAM JEANS, es detectada por nuestro cliente.

##### 6.2) Detección e identificación de no conformidades

**EIJP** y **RC** detectan las posibles no conformidades de los proveedores en recepción

de las materias primas conforme al procedimiento de control de recepción **PR7-CRE**.

### 6.3) Registros de no conformidades

Cuando se detecta un defecto en el producto o el operario encargado de ese proceso lo anota en el registro de control de proceso **RG15-CP**. Durante la verificación o control interno el verificador detecta piezas defectuosas, registra la cantidad defectuosa en el registro de defectos **RG16-D** donde se detalla la inspección efectuada, el origen del defecto y el resultado de dicha inspección.

En el caso de que la inspección sea conforme, puede originarse una orden de trabajo para el reprocesado del producto no conforme (**PNC**) y un registro informado de no conformidades **RG06-INC** para un análisis posterior según el procedimiento de acción correctiva preventiva y mejoras **PR04-ACPM**.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.14 Procedimiento selección y formación del personal

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Código:</b> PR14-SFP
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

### 1) OBJETO

Establecer los métodos y técnicas para la selección y formación contribuyendo con la capacitación para conseguir la competencia efectiva del personal de la empresa TEXTIL RAM JEANS.

## 2) ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal que ingrese o realice actividades que afecten a la localidad.

## 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro de selección y formación personal **IRG17-SFP**

## 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**TTHH:** Talento Humano.

**Plan de formación.** Conjunto de acciones y procesos a realizar mediante los cuales una persona se capacita para realizar una tarea determinada.

## 5) RESPONSABILIDAD

El gerente general aprueba este procedimiento, recursos humanos es el responsable de la redacción, aprobación, implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

## 6) EJECUCIÓN

### 6.1) Descripción del puesto de trabajo

El responsable de cada departamento establece la ficha de descripción de los puestos de trabajo donde se indica la competencia necesaria de trabajo. Ver anexo registro de selección y formación personal **IRG17-SFP**.

Esta ficha se irá actualizando conforme a las necesidades futuras por el responsable de cada departamento.

### 6.2) Determinación de las necesidades de formación

Las necesidades de formación son detectadas en cada departamento por el responsable del departamento en función de las competencias que demuestre en el

personal del departamento. Los responsables de cada departamento comunican dichas necesidades a Talento Humano de la empresa TEXTIL RAM JEANS.

### **6.3) Selección del nuevo personal**

La selección del nuevo personal se efectúa en función de las necesidades de la empresa por la gerencia y el departamento de recursos humanos.

### **6.4) Ficha de datos personales**

Talento Humano abre una ficha de datos personales para todas las personas que ingresen en la empresa, donde constan sus estudios y experiencia profesional previa, cursos de formación recibidos y conocimientos en idiomas etc. Ver A **RG17-SFP**. El responsable de recursos humanos irá actualizando esta ficha a lo largo del tiempo de permanencia del trabajador en la empresa haciendo constar la formación recibida.

### **6.5) Plan de formación**

Recursos Humanos junto con los responsables de cada departamento establecen y aprueban cada año planes de formación a partir de las necesidades de formación, con los cursos y sus asistentes que se realizarán a lo largo del año. Ver anexo A **RG17-SFP**. Realiza un seguimiento y actualización de las acciones formativas puestas en práctica y las pendientes para apreciar el estado de formación y junto con el responsable de cada departamento afectado evalúan también la eficacia de la formación en el plan de formación.

### **6.6 Registros de formación**

Los registros de formación son cumplimentados por el responsable de cada departamento y valoran la eficacia en el propio registro. El departamento de recursos humanos guarda registros de los cursos de formación internos y una copia de las pruebas de calificación del personal en caso de formación externa. Ver anexo A **RG17-SFP**.

### **6.7 Plan de acogida del nuevo personal**

Cada responsable de departamento, cuando entra una persona nueva, informa sobre

el funcionamiento de la empresa con su organigrama y la política de calidad de la empresa TEXTIL RAM JEANS. También se instruye sobre la utilización y manejo de los medios de trabajo, de las instalaciones y sobre la interpretación correcta de los documentos de calidad que afectan directamente su trabajo.

Una vez acabado este proceso, el responsable de departamento registra esta información en el registro de formación personal.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.15 Procedimiento ambiente de trabajo

	<b>PROCEDIMIENTO AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> PR15-AT
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Proponer buen ambiente de trabajo y seguridad ocupacional con el fin de originar una influencia positiva en la motivación, mejor desempeño y calidad de trabajo de todo el personal de la empresa TEXTIL RAM JEANS.

#### 2) ALCANCE

Aplicable a toda la empresa TEXTIL RAM JEANS.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de Calidad

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**TTHH:** Talento Humano

**Ambiente de trabajo.** Al conjunto de elementos naturales que interactúan en el lugar de trabajo.

**Peligro.** Posibilidad de que se produzca un daño

**Accidente de Trabajo.** Todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona a la persona lesión corporal o perturbación funcional como consecuencia del **trabajo**

**Enfermedad profesional.** Son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio del trabajo que realiza el asegurado y que produce incapacidad.

**Accidente.** Situación no habitual en el trabajo o instalación que ocasiona un daño.

**Incidente.** Situación no habitual en el trabajo o instalación que no ocasiona un daño.

#### 5) RESPONSABILIDAD

El gerente general se encarga de la aprobación de este procedimiento, recursos humanos de la redacción, revisión y asegurar el cumplimiento del reglamento interno de seguridad y los parámetros para un buen ambiente de trabajo.

#### 6) EJECUCIÓN

##### 6.1) Ambiente de trabajo

Para un buen ambiente de trabajo, recursos humanos se asegura que el ambiente sea el apropiado para ello se consideran los siguientes aspectos.

- Establecer rutinas de limpieza para cada área.
- Limpiar regularmente los sitios comunes para todos.
- Establecer áreas designadas para depósitos de basura o residuos.
- Implantar métodos de trabajo adecuados.
- Mantener el orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- No existencia de luces fundidas.
- Aire acondicionado o extractores de aire en funcionamiento adecuado.
- Botiquines para primeros auxilios.

- Utilización de extractores de polvo y virutas.
- Mantener una buena comunicación y grado de confianza con todo el personal de la empresa TEXTIL RAM JEANS.
- Establecer un plan de contingencia y emergencia.

## **6.2) Seguridad en el trabajo**

Recursos humanos realizar un reglamento interno de seguridad en el trabajo que permita disminuir los accidentes que se produzcan en el interior de la empresa. Este reglamento contempla las siguientes acciones.

### **6.2.1) Obligaciones generales de la Empresa Textil RAM JEANS**

- Formular la política de Seguridad y Salud y difundirla a todos los trabajadores de la empresa TEXTIL RAM JEANS.
- Identificar y evaluar los riesgos periódicamente con el propósito de planificar acciones preventivas.
- Controlar los factores de riesgo en la fuente, en el medio de transmisión y el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas resulten insuficientes, se dotará sin costo alguno para el trabajador o para los equipos de protección personal.
- Mantener un sistema de registro y notificación de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y medidas de control propuesta, registros que tendrán acceso a las autoridades, trabajadores y patronos.
- Investigar y analizar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con el propósito de identificar las causas y adoptar acciones preventivas y correctivas, tendientes a evitar la ocurrencia similar.
- Informar a los trabajadores por escrito y otros medios sobre los riesgos a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos.
- Implementar mecanismos necesarios para garantizar que los trabajadores con una capacitación técnica puedan acceder a las áreas de alto riesgo.

### **6.2.2) Obligaciones generales de los trabajadores**

- Participar en el desarrollo de los programas de Seguridad y Salud, especialmente

en relaciona do con la formación y capacitación.

- Conocer y cumplir el presente reglamento, las normas y demás disposiciones de seguridad y salud en todas las áreas que les correspondan desarrollar.
- Asistir a las reuniones convocadas por sus superiores, a los eventos de capacitación, inducción o prácticas programadas por la empresa TEXTIL RAM JEANS preferentemente se realizarán en horas de trabajo o previo consentimiento de los trabajadores.
- Usar correcta y permanentemente los equipos de protección personal suministrados, realizando el mantenimiento adecuado y solicitando su reemplazo oportuno por desgaste.
- Respetar las señales de seguridad.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.16 Procedimiento mantenimiento

	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO</b>	<b>Código:</b> PR16-M
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Mantener la infraestructura y equipo en óptimas condiciones para lograr un servicio de alta calidad cumpliendo con las expectativas del cliente.

#### 2) ALCANCE

Todas las instalaciones y equipos utilizados por la empresa que afectan al sistema de gestión de la calidad.

### 3) REFERENCIAS

- Todas las instalaciones y equipos utilizados por la empresa que afectan al sistema de gestión de la calidad.

### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**OPM:** Operario de Mantenimiento.

**OP:** Operarios

**Equipos.**

Máquinas relacionadas directamente con la fabricación del producto.

**Instalaciones.** Situación de máquinas y accesorios relacionados directamente para la elaboración de un producto.

**Mantenimiento correctivo.** Reparación de la infraestructura cuando se ha producido un daño.

**Mantenimiento preventivo.** Acción planificada para eliminar causas de fallos de equipo e interrupciones no programadas de la producción, como una salidad del diseño del proceso de fabricación.

### 5) RESPONSABILIDAD

El responsable de mantenimiento es el responsable de elaborar un plan de mantenimiento que asegure la conservación de los equipos e instalaciones en condiciones óptimas y velar por el cumplimiento del mismo, los operarios deberán comunicar inmediatamente al responsable de mantenimiento cualquier defecto o indicio de avería detectado en el equipo o instalación utilizada y realizarán aquellas revisiones de sus equipos que tengan encomendadas.

### 6) EJECUCIÓN

El **IOPM** conjuntamente con el responsable de cada área realiza un recorrido para la verificación de todas las instalaciones evaluando los espacios y equipos que necesitan mantenimiento

.Una vez encontradas las anomalías el **IOPM** realizará un plan de mantenimiento y ejecuta una orden de trabajo para mantenimiento **RG18-OTM**.

## 6.1) Plan de mantenimiento

El plan de mantenimiento constituye una herramienta que permite a la organización cumplir con los requisitos 6.3 y 7.6 de la Norma ISO 9001-2008, para esto es necesario llevar a cabo una inspección ordenada de todos los edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos, transportes, sistemas de comunicación e instalaciones, con intervalos de control para detectar oportunamente cualquier desgaste, rotura, ajuste, cambio o calibración si es necesario.

La planificación del mantenimiento requiere del inventario de la infraestructura, de recursos (repuestos, herramientas, mano de obra, etc.), y un registro donde se calendarizan todas las actividades requeridas en un ciclo determinado de tiempo denominado plan de mantenimiento, por lo que es necesario:

- Determinar metas y objetivos
- Establecer los requerimientos para el mantenimiento preventivo, ¿qué debe de incluir? y ¿dónde debe de iniciar?; decidir qué tan extenso puede ser el programa de mantenimiento preventivo, en función de:

1. Maquinaria y equipo a incluir.
2. Áreas de operación a incluir.

Establecer un programa de mantenimiento preventivo.

- Inicialmente se debe contar con un listado de equipo detallado, listados de rutinas que facilite su control y un calendario de criterios que indique la frecuencia de los trabajos de mantenimiento preventivo, operarios, contratistas y repuestos o materiales que serán empleados.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.17 Procedimiento control de dispositivos de medición

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN</b>	<b>Código:</b> PR17-CDM
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Establecer lineamientos y actividades para el control de los dispositivos de seguimiento y medición usados para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos especificados.

#### 2) ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los equipos y dispositivos de inspección que se utilicen para controlar parámetros que se considere que afectan la calidad de los productos.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Registro fichado de equipo a calibrar **RG20-FEC**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RC:** Responsable de calidad

**Calibrar.** Comprobar las medidas de un equipo respecto a un patrón de referencia y calcular la incertidumbre.

**Exactitud.** Proximidad de concordancia entre el resultado de una medición y el valor convencionalmente verdadero de la magnitud medida.

**Ajuste.** Operación destinada a llevar un aparato de medición a funcionamiento y una exactitud conveniente para su utilización.

#### 5) RESPONSABILIDAD

EIRC se encarga de definir las características de los equipos y calificarlos así como

de la verificación de los requisitos de los equipos a su recepción, además calibrar e identificar los equipos, evaluando los resultados de las calibraciones, el departamento comercial y compras se encargan de la adquisición de los equipos.

## **6) EJECUCIÓN**

### **6.1) Adquisición del equipo**

RC define las necesidades en cuanto al tipo de útiles de inspección, medición y ensayo adecuados definiendo el tipo y las características necesarias que deberían ser comprados, para la adquisición de los útiles se seguirá el procedimiento de compras **PR09-PC**.

### **6.2) Recepción de equipos**

Ala recepción de los equipos el RC comprueba que cumplen con los requisitos especificados en el pedido y lo incluye en la lista de equipos de inspección.

### **6.3) Ficha de equipo a calibrar**

En cada calibración se estima la incertidumbre del equipo, que será compatible con la capacidad de la medida requerida.

El RC establece y mantiene el registro fichado de equipo a calibrar **RG20-FEC** con la siguiente información: equipo, código, periodicidad de calibración, fecha de calibración, laboratorio de calibración, número de informe de calibración, incertidumbre del equipo, tolerancia del equipo, decisión tomada o no y firmada del responsable de la decisión.

### **6.4) Evaluación de los resultados**

Cuando se lleven a cabo las calibraciones, los resultados de estas serán analizados por el **RG20-FEC** a partir de ese análisis y tras las anomalías detectadas, decidirá que equipos son factibles de reparar y cuáles deben ser rechazados definitivamente o destinados a otro uso.

El resultado de la calibración viene reflejado en la ficha de equipos a calibrar,

marcandolacasillaokonook.

En el caso que los resultados de la calibración no sean satisfactorios se documentará y se evaluarán los resultados de las inspecciones realizadas con el equipo en cuestión desde la última calibración.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad ..... .....	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección ..... .....	<b>Aprobado por:</b> Gerente general ..... .....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

#### 4.1.18 Procedimiento satisfacción del cliente

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> PR18-CDM
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-11-2014

#### 1) OBJETO

Determinar la satisfacción del cliente, incluyendo la frecuencia de la determinación y validez de la misma disponiendo de tendencias e indicadores claves de la satisfacción y en la medida posible comparar las tendencias con la competencia.

#### 2) ALCANCE

Se aplica a todos los clientes de la empresa TEXTIL RAM JEANS.

#### 3) REFERENCIAS

- Manual de calidad
- Procedimiento acciones correctivas preventivas y mejoras **PR04-ACPM**.
- Registro de quejas y reclamaciones. **RG04-QR**
- Registro de encuestas de satisfacción del cliente **RG11-ESC**

#### 4) DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**GG:** Gerente General

**RC:** Responsable de Calidad

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

**Cliente.** Persona o entidad que se beneficia de los productos o servicios de una empresa a cambio de una cantidad monetaria o una obligación de pago.

#### 5) RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **GG** de la aprobación de este procedimiento, el **RC** es quien redacta, revisa el procedimiento y asegura el cumplimiento del mismo.

#### 6) EJECUCIÓN

##### 6.1) Evaluación de la satisfacción del cliente

Se establecen los siguientes indicadores para conocer el nivel de satisfacción del cliente:

- Desempeño de la calidad de las piezas entregadas en costo de la localidad.
- Las devoluciones del cliente por pieza en % de devoluciones.
- Desempeño del programa de entregas en % cumplimiento de plazos al cliente.
- Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente. Ver anexo A registro de encuesta de satisfacción del cliente **RG11-ESC**.

##### 6.2) Interpretación de las tendencias

Anualmente, durante la reunión de la revisión del sistema, el responsable de calidad recoge los datos informatizados y los presenta a la gerencia interpretando los resultados de los indicadores y sus tendencias estableciendo las acciones pertinentes que conduzcan a la mejora de la satisfacción del cliente.

##### 6.3) Acciones correctivas

Cuando alguno de los resultados de los indicadores sea inferior al objetivo marcado,

el responsable de calidad correspondiente establece las acciones correctivas pertinentes para mejorar el indicador según el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR04ACPM**.

#### 6.4) Reclamaciones del cliente

El departamento de calidad recibe las reclamaciones del cliente por fax, e-mail, informe, teléfono y los registra en el registro de quejas y reclamaciones **RG04-QR** para las acciones de mejora respectiva.

<b>Redactado por:</b> Responsable de calidad	<b>Revisado por:</b> Representante de la dirección	<b>Aprobado por:</b> Gerente general
.....	.....	.....
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Páginas:</b>		

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- Se realizó la determinación de la documentación actual se pudo comprobar que la empresa Textil RAM JEANS carece de los procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad e instructivo de trabajo" que son el soporte de un Sistema de Gestión de Calidad que establece la norma ISO 9001-2008.
- Se ha desarrollado los procedimientos de un diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en la empresa Textil RAM JEANS los cuales fueron documentados definiendo las responsabilidades y detallando los procesos o actividades a fin de normalizarlos y dejar constancia de la sistemática de trabajo realizado en la organización.
- Se realizó la propuesta de diseño y codificación para la elaboración de registros de calidad, los cuales sirven para poder documentar los resultados de la calidad proporcionando evidencia de la conformidad con los requisitos y el buen funcionamiento del SGC a fin de mantener los procesos bajo control y resolver los problemas de calidad.
- Se elaboró el manual de calidad que muestra la estructura del sistema de calidad de la empresa Textil RAM JEANS dividiendo la política, objetivos de calidad y la descripción cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001 -2008.
- Con la realización de auditorías internas podemos determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y mantener el sistema en eficiente funcionamiento y logrando la mejora continua.

#### **5.2 Recomendaciones**

- Realizar una difusión de la política de calidad para incrementar el compromiso y socialización dentro de la empresa Textil RAM JEANS.

- Programar todas las actividades encaminadas a la satisfacción del cliente.
- Realizar auditorías internas en periodos estimados por la organización para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008.
- Ejecutar y mantener capacitaciones constantes dirigidas a todo el personal de la Empresa Textil RAM JEANS, ya que ellos son la esencia de una organización tomando en cuenta que no es posible llevar el cambio sin el compromiso y apoyo de cada uno de ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

**Actualia. 2014.** Calidad y Organización. [En línea] Calidad y Organización, 2014. <http://www.actualiagrupo.com/servicios/ingenieria/calidad-y-organizacion/iso-9000-gestion-de-calidad>.

**Adrformación. 2013.** [En línea] Evolución del concepto de calidad, 13 de Enero de 2013. <http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/leccion1/tutorial3.html>.

**Calidad y Gestión. 2011.** *Mantenimiento de infraestructura en ISO 9001*. [En línea] 2011. <http://www.calidad-gestion.com.ar/empresa.html>.

**Copyright. 2013.** [En línea] Evolución del concepto de calidad, 13 de Enero de 2013. <http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/leccion1/tutorial3.html>.

**Educacionline. 2012.** Curso de Producción y calidad ISO9001. [En línea] 21 de Noviembre de 2012. <http://www.educacionline.com/cursos/curso-de-produccion-y-gestion-de-calidad-iso-9001/>.

**EUSKALIT. 2014.** Evolución del concepto de calidad. [En línea] 06 de Agosto de 2014. [http://www.euskalit.net/pdf/calidad\\_total.pdf](http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf).

**FERNÁNDEZ, Héctor. 2011.** [En línea] Visión orientación hacia el consumidor, 24 de Febrero de 2011. [http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_organizacion\\_enfocada\\_cliente.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organizacion_enfocada_cliente.html).  
—. 2011. [En línea] Visión orientación hacia el consumidor, 24 de Febrero de 2011. [www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_organizacion\\_enfocada\\_cliente.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organizacion_enfocada_cliente.html).

**FUNDACIÓN CEDMO. 2006.** *Orientación al cliente*. 2006.

**GÁLVEZ, Eliana. 2013.** *¿Qué es ISO?* Universidad TV, 2013.

**GONZÁLES, Hugo. 2011.** [En línea] Los Beneficios de Implementar ISO 9000, 18 de Mayo de 2011. [www.mujeresdeempresa.com/management/110501-los-beneficios-de-implementar-iso-9000.asp](http://www.mujeresdeempresa.com/management/110501-los-beneficios-de-implementar-iso-9000.asp).

**GUARNEROS, Ricardo. 2013.** *Cláusulas principales a cumplir en el sistema de gestión de la calidad.* [En línea] 03 de Julio de 2013. [http://suite101.net/article/estructura-de-la-norma-iso-90002008-a20169#.VAZcX\\_I5O-0](http://suite101.net/article/estructura-de-la-norma-iso-90002008-a20169#.VAZcX_I5O-0).

**Hedera Consultores. 2009.** [En línea] Consultora de calidad y gestión ambiental, 13 de Octubre de 2009. <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/10/infraestructuras-segun-iso-90012008.html>.

**HEDERA Consultores. 2013.** *Infraestructura según ISO 9001:2008.* [En línea] Consultora de calidad y gestión ambiental, 13 de Octubre de 2013. <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/10/infraestructuras-segun-iso-90012008.html>.

**IAF. 2014.** La calidad total. [En línea] 08 de Agosto de 2014. [http://www.iaf.es/paginas/documentacion\\_calidad\\_total\\_04\\_iso9000](http://www.iaf.es/paginas/documentacion_calidad_total_04_iso9000).

**Intercom. 2011.** [En línea] Los 8 principios de gestión de la calidad, 2011. <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>.

**ISO 9000. 2005.** *Fundamentos y vocabulario.* Ginebra - Suiza : s.n., 2005.

**ISO 9001. 2008.** *Sistema de gestión de la calidad.* Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza : s.n., 2008.

**ISO 9004. 2009.** *Directrices para la mejora del desempeño.* Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza : s.n., 2009.

**Lacalle, Guillermo. 2014.** La calidad. [aut. libro] Guillermo Lacalle. *Operaciones administrativas de compraventa.* s.l. : EDITEX, 2014.

**ORTIZ, Hugo. 2011.** [En línea] Los 8 Principios de Gestión de la Calidad, 2011. <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-8-principios-de-gestion-de-lacalidad/>