



**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 CASA DEL DEPORTISTA DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”**

LONDO TENE DIEGO FABIÁN

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

ESPOCH

Facultad de Mecánica

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS

2013-09-26

Yo recomiendo que la Tesis preparada por:

DIEGO FABIÁN LONDO TENE

Titulada:

**“DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA CASA DEL DEPORTISTA DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA”**

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 Miranda
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Marco Almendariz Puente
ASESOR DE TESIS

ESPOCH

Facultad de Mecánica

CERTIFICADO DE EXAMINACIÓN DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: DIEGO FABIÁN LONDO TENE

TÍTULO DE LA TESIS: “DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA CASA DEL DEPORTISTA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

Fecha de Examinación: 2014-10-24

RESULTADO DE LA EXAMINACIÓN:

COMITÉ DE EXAMINACIÓN	APRUEBA	NO APRUEBA	FIRMA
Ing. Carlos Santillán Mariño PRESIDENTE TRIB. DEFENSA			
Ing. Jorge Freire Miranda DIRECTOR DE TESIS			
Ing. Marco Almendariz Puente 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 presenté, 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 del autor. El patrimonio intelectual le pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Diego Fabián Londo Tene

DEDICATORIA

Este trabajo les dedico a mis padres, gracias por darme su amor, por hacer que las fechas especiales sean maravillosas, por esos abrazos de consuelo cuando estaba triste y por celebrar conmigo mis triunfos.

Ahora afronto la vida con alegría porque tengo el amor de dos seres que confían en mí y apoyan mis decisiones, gracias queridos padres por su ejemplo, esfuerzo, constancia y apoyo tanto moral como económico, a mis hermanos y amigos que estuvieron conmigo en los momentos difíciles, gracias por todo lo que han hecho por mí.

A mi director y asesor por su ayuda, guía y colaboración para la culminación de mi tesis.

Diego Fabián Londo Tene

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios, por haberme dado la vida y la salud para cumplir una de mis metas, agradezco a mis padres por su ejemplo de vida y de lucha, su apoyo incondicional y su gran esfuerzo, a mis hermanos por su apoyo moral, a mis profesores y amigos con quienes he compartido esta etapa de mi vida.

Le doy gracias a la vida que me dio la oportunidad de encontrar a mi esposa, Blanca, sé que no soy perfecto, pero si el que te ama de verdad y más que nada por darme el regalo que todo hombre podía soñar, a mi hija Anai; tienes apenas 3 añitos; pero he soñado contigo una eternidad, te amo mucho y eso algún día lo comprenderás porque tu mamá te ha de criar y te vera no como yo, pero en mí siempre un amigo tendrás.

Siempre estaré junto a ti, solo espero verte hecha una mujer, junto a tu madre yo estaré para ayudarte y apoyarte y ¿Quién soy yo?, tu padre que siempre estará a tu lado y siempre te apoyará.

Diego Fabián Londo Tene

AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Escuela de Ingeniería Industrial, por brindarme la oportunidad de obtener una profesión y ser personas útiles a la sociedad.

Y en especial para todos los amigos, compañeros y personas que me apoyaron de una u otra manera para culminar con éxito una etapa de mi vida.

Diego Fabián Londo Tene

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	
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
2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Nomenclatura básica ISO 9001	3
2.2 Términos y definiciones	4
2.2.1 <i>Términos relativos a la calidad</i>	4
2.2.2 <i>Términos relativos a la gestión</i>	4
2.2.3 <i>Términos relativos a la organización</i>	5
2.2.4 <i>Términos relativos al proceso y al producto</i>	6
2.2.5 <i>Términos relativos a las características</i>	7
2.2.6 <i>Términos relativos a la conformidad.</i>	7
2.2.7 <i>Términos relativos a la documentación</i>	8
2.2.8 <i>Términos relativos al examen</i>	9
2.2.9 <i>Términos relativos a la auditoría.</i>	9
2.2.10 <i>Términos relativos a la gestión de la calidad para los procesos de medición.</i> ..	11
2.3 Principios de gestión de la calidad según (ISO 9001 - 2008).....	11
2.3.1 <i>Enfoque al cliente.</i>	12
2.3.2 <i>Liderazgo.</i>	12
2.3.3 <i>Participación del personal.</i>	13
2.3.4 <i>Enfoque basado en procesos.</i>	13
2.3.5 <i>Enfoque de sistema para la gestión.</i>	13
2.3.6 <i>Mejora continua.</i>	13
2.3.7 <i>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.</i>	13
2.3.8 <i>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</i>	13
2.4 Normativas de la gestión de la calidad norma ISO 9001 – 2008.....	14
2.4.1 <i>Cláusulas de la norma ISO 9001 – 2008.</i>	14
2.4.2 <i>Requisitos según la norma ISO 9001-2008.</i>	15
2.5 Visión de la ISO orientada al cliente	17
2.6 Beneficios de la orientación al cliente	18
2.6.1 <i>Beneficios externos de implementar un sistema de gestión de la calidad.</i>	19
2.6.2 <i>Beneficios internos de implementar un sistema de gestión de la calidad.</i>	20
2.7 Mantenimiento bajo la norma ISO 9001: 2008	21
2.7.1 <i>Infraestructura.</i>	21
2.8 Gestión del talento humano	23
2.9 Seguridad y ambiente de trabajo.....	24
2.9.1 <i>Ambiente de trabajo.</i>	24
2.10 Manual de calidad.....	25
3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA “LA CASA DEL DEPORTISTA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA	
3.1 Datos generales de la empresa.....	27
3.2 Reseña histórica.....	27
3.3 Misión.....	28
3.4 Visión.....	29
3.5 Política de calidad.....	29
3.6 Organigrama estructural	29

3.7	Información técnica	29
3.7.1	<i>Análisis técnico</i>	29
3.7.1.1	<i>Área de insumos y materia prima</i>	29
3.7.1.2	<i>Área de máquinas</i>	29
3.7.1.3	<i>Área de medición y corte</i>	30
3.7.1.4	<i>Área de bordado</i>	30
3.7.1.5	<i>Área de empaçado</i>	30
3.7.1.6	<i>Área de control de calidad</i>	30
3.7.1.7	<i>Área de producto terminado</i>	30
3.7.1.8	<i>Área administrativa</i>	30
3.8	Tipo y gama de productos	30
3.9	Información legal	32
3.9.1	<i>Legal</i>	32
3.10	Análisis FODA	33
4.	DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-	
2008		35
4.1	Objeto y campo de aplicación	35
4.1.1	<i>Generalidades</i>	36
4.1.2	<i>Aplicación</i>	36
4.2	Referencias normativas	36
4.3	Términos y definiciones	37
4.4	Sistema de la gestión de la calidad	37
4.4.1	<i>Requisitos generales</i>	37
4.4.2	<i>Requisitos de la documentación</i>	37
4.4.2.1	<i>Generalidades</i>	38
4.4.2.2	<i>Manual de calidad</i>	38
4.4.2.3	<i>Control de los documentos</i>	38
4.4.2.4	<i>Control de los registros</i>	39
4.5	Responsabilidad de la dirección	39
4.5.1	<i>Compromiso de la dirección</i>	39
4.5.2	<i>Enfoque al cliente</i>	39
4.5.3	<i>Política de calidad</i>	39
4.5.4	<i>Planificación</i>	39
4.5.4.1	<i>Objetivos de calidad</i>	40
4.5.4.2	<i>Planificación del sistema de gestión de la calidad</i>	40
4.5.5	<i>Responsabilidad, autoridad y comunicación</i>	40
4.5.5.1	<i>Responsabilidad y autoridad</i>	40
4.5.5.2	<i>Representante de la dirección</i>	41
4.5.5.3	<i>Comunicación interna</i>	41
4.5.6	<i>Revisión por la dirección</i>	41
4.5.6.1	<i>Generalidades</i>	41
4.5.6.2	<i>Información para la revisión</i>	41
4.5.6.3	<i>Resultados de la revisión</i>	42
4.6	Gestión de recursos	42
4.6.1	<i>Provisión de recursos</i>	42
4.6.2	<i>Recursos humanos</i>	42
4.6.2.1	<i>Generalidades</i>	42
4.6.2.2	<i>Competencia, toma de conciencia y formación</i>	43
4.6.3	<i>Infraestructura</i>	43
4.6.4	<i>Ambiente de trabajo</i>	44
4.7	Realización del producto	44
4.7.1	<i>Planificación de la realización del producto</i>	44
4.7.2	<i>Procesos realizados con el cliente</i>	44

4.7.2.1	<i>Determinación de los requisitos relacionados con el producto.</i>	45
4.7.2.2	<i>Revisión de los requisitos relacionados con el producto.</i>	45
4.7.2.3	<i>Comunicación con el cliente.</i>	45
4.7.3	<i>Diseño y desarrollo.</i>	45
4.7.3.1	<i>Planificación del diseño y desarrollo.</i>	46
4.7.3.2	<i>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.</i>	46
4.7.3.3	<i>Resultados del diseño y desarrollo.</i>	46
4.7.3.4	<i>Revisión del diseño y desarrollo.</i>	46
4.7.3.5	<i>Verificación del diseño y desarrollo.</i>	46
4.7.3.6	<i>Validación del diseño y desarrollo.</i>	47
4.7.3.7	<i>Control de cambios del diseño y desarrollo.</i>	47
4.7.4	<i>Compras.</i>	47
4.7.4.1	<i>Proceso de compras.</i>	47
4.7.4.2	<i>Información de compras.</i>	48
4.7.4.3	<i>Verificación de los productos comprados.</i>	48
4.7.5	<i>Producción y prestación de servicios.</i>	48
4.7.5.1	<i>Control de la producción y de la prestación de servicios.</i>	48
4.7.5.2	<i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</i>	48
4.7.5.3	<i>Identificación y trazabilidad.</i>	48
4.7.5.4	<i>Propiedad del cliente.</i>	49
4.7.5.5	<i>Preservación del producto.</i>	49
4.7.6	<i>Control de los equipos de seguimiento y de medición.</i>	49
4.8	<i>Medición, análisis y mejora.</i>	49
4.8.1	<i>Generalidades.</i>	50
4.8.2	<i>Seguimiento y medición.</i>	50
4.8.2.1	<i>Satisfacción del cliente.</i>	50
4.8.2.2	<i>Auditoría interna.</i>	51
4.8.2.3	<i>Seguimiento y medición de los procesos.</i>	51
4.8.2.4	<i>Seguimiento y medición del producto.</i>	51
4.8.3	<i>Control del producto no conforme.</i>	51
4.8.4	<i>Análisis de datos.</i>	52
4.8.5	<i>Mejora.</i>	52
4.8.5.1	<i>Mejora continua.</i>	52
4.8.5.2	<i>Acción correctiva.</i>	52
4.8.5.3	<i>Acción preventiva.</i>	53
4.9	<i>Levantamiento de procedimientos.</i>	53
4.9.1	<i>Procedimiento control de documentos.</i>	56
4.9.2	<i>Procedimiento control de registros.</i>	59
4.9.3	<i>Procedimiento gestión comercial.</i>	64
4.9.4	<i>Procedimiento provisión y compras.</i>	68
4.9.5	<i>Procedimiento almacenamiento.</i>	71
4.9.6	<i>Procedimiento producción.</i>	73
4.9.7	<i>Procedimiento diseño y desarrollo.</i>	76
4.9.8	<i>Procedimiento producto no conforme.</i>	79
4.9.9	<i>Procedimiento recursos humanos.</i>	83
4.9.10	<i>Procedimiento financiero.</i>	86
4.9.11	<i>Verificación y muestreo en recepción.</i>	88
4.9.12	<i>Evaluación de proveedores.</i>	90
4.9.13	<i>Procedimiento acciones correctivas, preventivas y/o mejoras.</i>	93
4.9.14	<i>Procedimiento de mantenimiento preventivo.</i>	95
4.9.15	<i>Procedimiento de control de calidad.</i>	99
4.10	<i>Levantamiento de instructivos de trabajo.</i>	99
4.10.1	<i>Instructivo para la elaboración de documentos.</i>	99
4.11	<i>Documentación de registros para el aseguramiento de la calidad.</i>	100

4.11.1	<i>Registros actuales</i>	100
4.11.1.1	<i>Registro de revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	101
4.11.1.2	<i>Registro de revisión del diseño y desarrollo</i>	102
4.11.1.3	<i>Registro de evaluación de proveedores</i>	103
4.11.1.4	<i>Registro de informe de no conformidades</i>	104
4.11.1.5	<i>Registro de quejas de clientes</i>	105
4.11.1.6	<i>Registro de competencias del personal</i>	106
4.11.1.7	<i>Hoja de control</i>	106
4.11.1.8	<i>Orden de compra</i>	107
4.11.1.9	<i>Registro de asistencia del personal</i>	107
4.11.1.10	<i>Registro de entrega del producto terminado</i>	108
4.11.1.11	<i>Ficha de especificaciones de medida</i>	
4.11.2	<i>Registros aplicables al sistema de gestión de calidad y creación de registros conformes dicta la norma ISO 9001-2008</i>	110
4.11.2.1	<i>Listas maestras de documentos</i>	110
4.11.2.2	<i>Registro de acta de distribución de documentos</i>	111
4.11.2.3	<i>Listas maestras de registros</i>	111
4.11.2.4	<i>Informe de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras</i>	112
4.11.2.5	<i>Plan de acción correctiva, preventiva y/o mejora</i>	112
4.11.2.6	<i>Reporte de auditorías internas</i>	113
4.11.2.7	<i>Información de entrada para la revisión por la dirección</i>	113
4.11.2.8	<i>Resultados de la revisión</i>	114
4.11.2.9	<i>Control de equipos y herramientas</i>	114
4.11.2.10	<i>Determinación de los requisitos del cliente</i>	115
4.11.2.11	<i>Entrega del producto al cliente</i>	115
4.11.2.12	<i>Registro de reclamos del cliente</i>	116
4.11.2.13	<i>Control del entrada de materiales e insumos</i>	116
4.11.2.14	<i>Control del producto terminado</i>	117
4.11.2.15	<i>Registro de verificación y revisión del diseño y desarrollo</i>	117
4.11.2.16	<i>Índices de producción</i>	118
4.11.2.17	<i>Registro de trazabilidad</i>	118
4.11.2.18	<i>Seguimiento de calidad del producto</i>	119
4.11.2.19	<i>Registro de evaluación de proveedores</i>	119
4.11.2.20	<i>Verificación del cumplimiento del SGC en cada proceso</i>	
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
5.1	Conclusiones	120
5.2	Recomendaciones	

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

	Pág.
1	Productos 31
2	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas 33
3	Procedimiento control de documentos 53
4	Procedimiento control de registros 56
5	Procedimiento gestión comercial 59
6	Procedimiento provisión y compras 64
7	Procedimiento almacenamiento 68
8	Procedimiento producción 71
9	Procedimiento diseño y desarrollo 73
10	Procedimiento producto no conforme 76
11	Procedimiento recursos humanos 79
12	Procedimiento financiero 83
13	Verificación y muestreo en recepción 86
14	Evaluación de proveedores 88
15	Procedimiento acciones correctivas, preventivas y/o mejoras. 90
16	Procedimiento de mantenimiento preventivo 93
17	Procedimiento de control de calidad 95
18	Instructivo de calidad para la elaboración de documentos 99
19	Registro de revisión de los requisitos relacionados con el producto 100
20	Registro de revisión del diseño y desarrollo 101
21	Registro de evaluación de proveedores 102
22	Registro de informe de no conformidades 103
23	Registro de quejas de clientes 104
24	Registro de competencias del personal 105
25	Hoja de control 106
26	Orden de compra 106
27	Registro de asistencia del personal 107
28	Registro de entrega del producto terminado 107
29	Ficha de especificaciones de medida 108
30	Lista maestra de documentos 110
31	Registro de acta de distribución de documentos 110
32	Lista maestra de registros 111
33	Informe de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras 111
34	Plan de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras 112
35	Reporte de auditorías internas 112
36	Información de entrada para la revisión de la dirección 113
37	Resultados de la revisión 113
38	Control de equipos y herramientas 114
39	Determinación de los requisitos del cliente 114
40	Entrega del producto al cliente 115
41	Registro de reclamos del cliente 115
42	Control de entrada de materiales e insumos 116
43	Control del producto terminado 116
44	Registro de verificación y revisión del diseño y desarrollo 117

45	Índices de producción	117
46	Registro de trazabilidad.....	118
47	Seguimiento de calidad del producto	118
48	Registro de evaluación de proveedores.....	119
49	Verificación del cumplimiento del SGC en cada proceso.....	119

ISTA DE FIGURAS

	Pág.
1 Principios de gestión de la calidad	12
2 Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.....	14
3 Visión de la ISO	17
4 Localización de LA CASA DEL DEPORTISTA.....	28
5 Organigrama estructural	29
6 Productos de la casa del deportista	31

LISTA DE ABREVIACIONES

SGC	Sistema de gestión de calidad
RD	Representante de la dirección
AGC	Asistente de gestión comercial
PR	Producción
GC	Gestión comercial
AL	Almacenamiento
MC	Mejoramiento continuo
PP	Planeación de procesos
PC	Provisión y compras
CC	Control de calidad
MT	Mantenimiento
RH	Recursos humanos

LISTA DE ANEXOS

- A** Instructivos de elaboración de documentos
- B** Características de procedimientos
- C** Ficha de mantenimiento

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo el desarrollo de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en la empresa de confección de ropa deportiva “LA CASA DEL DEPORTISTA” de la ciudad de Riobamba, para contar con una información técnica, real y confiable.

La investigación inicia con un análisis de la situación actual de la empresa en la cual se evidenció la falta de documentación, procedimientos y controles de calidad que garanticen la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

En base a la norma ISO 9001-2008 se definió su estructura, procesos y responsabilidades. Para el levantamiento de los procedimientos, instructivos de trabajo y registros aplicables a la empresa se determinó la secuencia e interacción de los procesos con el fin de obtener una orientación que mejore el desempeño de las actividades necesarias para la gestión directiva y operativa de la empresa, encaminadas a satisfacer los requerimientos del cliente, a tener un producto de calidad y llevar a la organización al mejoramiento continuo, reduciendo problemas y obteniendo un método de trabajo efectivo y controlado.

Con este estudio se busca una alternativa que garantice a la empresa el cumplimiento de los requisitos de sus clientes incorporando la calidad en su proceso productivo al aplicar un sistema de gestión normalizado como es la ISO 9001-2008.

Palabras clave: Procedimientos, procesos, sistema de gestión de la calidad.

ABSTRACT

The current research has as objective the development of the methodology for the implementation of ISO 9001-2008 standard in the company sportswear clothing “THE HOUSE OF SPORTSMAN” Riobamba city, for having with technical, real and reliable information.

The investigation begins with an analysis of the current situation of the company in which it was evidenced the lack of documentation, procedures and quality controls that ensure the effectiveness of a system of quality management.

Based on the ISO 9001-2008 standard, it was its structure, processes and responsibilities. The sequence and interaction of processes were determined for removal procedures, work instructions and records applicable to the company in order to obtain an orientation to improve the performance of the necessary activities for executive and operational management of the enterprise, designed to meet customer requirement, to have a quality product and take the organization to continuous improvement, reducing problems and obtaining a controlled and effective method of work.

It is sought with this study an alternative that ensures to the company the fulfillment of the requirements of its customers by incorporating quality in the production process by applying a standardized management system as ISO 9001-2008.

Keywords: Procedures, Processes, Systems Quality Management.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En la ciudad de Riobamba se encuentran empresas dedicadas a la elaboración y comercialización de ropa deportiva, las actuales tendencias del mercado han exigido a la mayoría de empresas a cambiar sus estrategias de mercado para así adaptarse a las nuevas normativas impuestas. Los requerimientos del cliente, la alta demanda de producción y el cambio tecnológico, han obligado a las empresas tanto grandes como pequeñas a mejorar a variedad y calidad de los productos ofertados.

Al ver esta gran necesidad, la norma ISO brinda la oportunidad de establecer los lineamientos necesarios para que las empresas cumplan con los requisitos que se exigen en la documentación para implementar un sistema de gestión de calidad y de esta manera lograr que la industria se mantenga en condiciones competentes.

LA CASA DEL DEPORTISTA, empresa dedicada a la elaboración y comercialización de ropa deportiva, inicia sus actividades de producción al mando del Sr Aníbal Borja, quien desde años atrás ha forjado una industria que hoy en día ve la necesidad de desarrollar una metodología basada en las normas ISO 9001-2008 y así ir a la par con las grandes industrias del sector manufacturero, para así cumplir con las expectativas de los clientes previniendo las no conformidades desde el diseño, elaboración hasta la comercialización del producto.

1.2 Justificación

La identificación, entendimiento y administración de los procesos de producción interrelacionados con un sistema de gestión de calidad, contribuye a la eficacia y eficiencia de las organizaciones, al ser conocedores de la demanda de ropa deportiva y bajo políticas de buena calidad, tanto para el mercado nacional como local.

LA CASA DEL DEPORTISTA busca optimizar los procesos para la elaboración del producto, a través de procedimientos normados para alcanzar un aumento de la productividad, mejora del ambiente laboral y básicamente satisfacer aún más las expectativas de los clientes, ya que al ser una empresa pionera en la producción y comercialización de ropa deportiva de la ciudad de Riobamba y del Ecuador, ha considerado como estrategia desarrollar el sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO 9001-2008.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Desarrollar la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en “LA CASA DEL DEPORTISTA” de la ciudad de Riobamba.

1.3.2 Objetivos específicos:

Determinar el estado de la documentación actual de la empresa.

Identificar los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad y aplicación.

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

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Nomenclatura básica ISO 9001

La familia de normas ISO 900 citadas a continuación se ha 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.

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

La norma ISO 19011. Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental (ISO 9000, 2005).

Todas estas normas, forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e institucional (ISO 9000, 2005).

Ayudando a las empresas u organizaciones a mejorar su estructura organizacional y mejoramiento de procesos productivos.

2.2 Términos y definiciones

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).

2.2.1 Términos relativos a la calidad

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

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

Clase. Categoría o rango a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

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

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

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

2.2.2 Términos relativos a la gestión

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

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

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

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

Control de calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

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

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

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

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

2.2.3 *Términos relativos a la organización*

Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición e Responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización. Disposición de responsabilidades, autoridades y relación entre el personal que conforma la empresa.

Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

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

Cliente. Organización o persona que recibe el producto.

Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto.

Parte interesada. Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Contrato. Acuerdo vinculante.

2.2.4 *Términos relativos al proceso y producto*

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

Producto. Resultado de un proceso.

Proyecto. Conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y finalización llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características específicas o en las especificaciones de un producto, proceso o sistema.

Procedimiento. Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, cumpliendo con los requisitos impuestos por la organización para cada secuencia de procesos.

De acuerdo a lo impuesto por la organización se procede a elaborar los mapas de procesos destinados a cada área que conforma a empresa.

2.2.5 *Términos relativos a las características*

Característica. Rasgo diferenciador.

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

Seguridad de funcionamiento. Conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que influyen, confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda aquello que está bajo consideración.

2.2.6 *Términos relativos a la conformidad*

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

No conformidad. Incumplimiento a un requisito.

Defecto. Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

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

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso. Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos, teniendo en consideración procesos irreversibles los cuales puedan causar pérdidas económicas y gasto de tiempo.

Reclasificación. Variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación. Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

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

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Permiso de desviación. Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su utilización.

Liberación. Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

2.2.7 *Términos relativos a la documentación*

Información. Datos que poseen significado.

Documento. Información y su medio de soporte.

Especificación. Documento que establece requisitos.

Manual de calidad. Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de calidad. Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de todas las actividades desempeñadas en las actividades ejecutadas.

2.2.8 *Términos relativos al examen*

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Inspección. Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea aprobado por medición, ensayo, prueba o comparación con patrones.

Ensayo/prueba. Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

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

Validación. Confirmación mediante la aprobación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Proceso de calificación. Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

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*

Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de la auditoría. Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditorías: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Evidencia de la auditoría. Registro, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría. Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría. Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor después de considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría. Organización o persona que solicita una auditoría.

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

Auditado. Organización que es auditada.

Equipo auditor. Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Experto técnico. Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Plan de auditoría. Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de la auditoría. Extensión y límites de una auditoría.

Competencia. Atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades obtenidas.

De acuerdo a las necesidades requeridas por la organización y de acuerdo a las funciones a desarrollar.

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

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.

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

Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

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.

Característica metrológica. Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.

Función metrológica. Función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones, considerando que la palabra “definir” tiene el sentido de “especificar”. No se utiliza en el sentido terminológico de “definir un concepto” (ISO 9000, 2005).

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

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este 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 9001, 2005).

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que puedan ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño (ISO 9001, 2005).

Figura 1: Principios de gestión de la calidad



Fuente: (ISO 9001, 2005)

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

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).

Sin embargo se designa líderes en cada área o departamento que conforma la organización para lograr una mejor orientación para lograr los objetivos propuestos.

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

2.3.4 *Enfoque basado en procesos.* Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados 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 esta (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).

Estos ocho principios de gestión de calidad contribuyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de las normas ISO 9000.

Estos principios fueron desarrollados con la intención de que la alta dirección pueda utilizarlos para liderar la organización hacia a mejorar del desempeño.

Si una persona implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla con los requerimientos de las normas ISO 9001-2008, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados (ALVEAR, y otros, 2011).

Son reglas que las organizaciones deben cumplir y acatarlas desde el momento que la aplican.

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

La especificación ISO 9001-2008, es la plasmación articular de los procedimientos vistos sobre los principios de la norma, la ideología y teoría que rige la aplicación de la norma.

A continuación se muestra de forma resumida los principales puntos sobre los que se articula el sistema de gestión de calidad necesario para obtener una certificación.

Los principios de la norma ISO 9001, son las obligaciones que contraen quienes suscriben la norma ISO 9001-2008.

Estas, son una serie de normativas de carácter legal, sobre los requisitos y forma que deben de proceder las empresas que quieran obtener la certificación ISO 9001 y mantenerla en las auditorias de la empresa certificadora.

La figura 2 muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos, como elementos de entrada, pero el modelo mostrado no refleja los procesos de una forma detallada como sería lo correcto (ISO 9001, 2008).

Figura 2: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



Fuente: (ISO 9001, 2008)

2.4.1 Cláusulas 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.
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001-2008, son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrados. 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 reglamentarios aplicables (ISO 9001, 2008).

2.4.2 *Requisitos según la norma ISO 9001-2008*

4. Sistema de gestión de la calidad
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de calidad
 - 4.2.3 Control de documentos
 - 4.2.4 Control de registros

5. Responsabilidad de la dirección
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de calidad
 - 5.4 Planificación

- 5.4.1 Objetivos de calidad
- 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 Revisión por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información de entrada para la revisión
 - 5.6.3 Resultados de la revisión

- 6. Gestión de los recursos
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo

- 7. Realización del producto
 - 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
 - 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
 - 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
 - 7.4 Compras

- 7.4.1 Proceso de compras
- 7.4.2 Información de las compras
- 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

- 8. Medición, análisis y mejora
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva (ISO 9001, 2008).

2.5 Visión de la ISO orientada al cliente

Figura 3: Visión de la ISO



Fuente: http://www.genkey.com/sites/default/files/iso_logo.gif

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.

Todo en la organización, está orientado al cliente. La norma ISO 9001, trata de adaptarse a la realidad, de que las empresas dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los compradores. Esta necesidad da origen al principio de la orientación hacia el cliente de toda la actividad productiva de la empresa u organización.

Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas. A cambio, el usuario se identificara con la organización y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización.

Este, es el punto más importante de la norma, en cuanto es el motivo de su origen, 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 primer principio de visión orientada hacia el cliente.

Por lo tanto debemos esforzarnos en su práctica y aplicación.

Dado que la técnica de la maquinaria, procesos y miembros de la organización están siempre muy próximos al óptimo. Es necesario mejorar la calidad del producto con otros procedimientos, como mejorar la organización, 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

Los propósitos que mueven a una organización a implantar la norma ISO 9001-2008, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva.

Demostrar la preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la calidad total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes.

No tan claros como estos propósitos, los beneficios de implantar adecuadamente un sistema de gestión de calidad (SGC) muchas veces permanecen inferiores, subordinados a la necesidad de concretar, en el menor tiempo posible los propósitos planteados.

Resulta de gran utilidad establecer cuáles son los beneficios de mayor importancia con un SGC adecuadamente implantado.

Beneficios desde el punto de vista: externo e interno.

El primer punto de vista explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos (GONZÁLES, 2011).

2.6.1 *Beneficios externos de implantar un sistema de gestión de calidad.* Entre los beneficios asociados al punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- Mejoramiento de la imagen empresarial, demostrando que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la organización.
- 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 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 consumidores que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de 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 de la empresa.

Sin duda estos beneficios son de enorme importancia, pero analizar la implantación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros que no solo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización (GONZÁLES, 2011).

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

- Aumento de la etapa de productividad, por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no solo 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 y de servicios, reclamos de clientes o pérdidas de materiales, minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de 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.
- Habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

La aplicación de los principios de un SGC no solo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas (GONZÁLES, 2011).

Al tener en consideración los principios citados en el SGC se reducirán costos de producción, se eliminara tiempos innecesarios y sobre todo se elabora el producto de una manera más eficaz.

2.7 Mantenimiento bajo la norma ISO 9001-2008

Lo que se refiere a mantenimiento bajo la norma ISO 9001-2008 trata sobre identificar y proveer en forma oportuna el mantenimiento de la infraestructura involucrada en la fabricación y entrega del producto, para lograr el cumplimiento de los requerimientos del cliente.

2.7.1 Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, incluyendo:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones.
- Equipos de proceso, hardware y software.
- Servicios de soporte, como transporte o comunicaciones (ISO 9001, 2008).
- No es bastante evidente y en parte surgirá de su planificación de la empresa, la norma no explica ¿el cómo? o bajo ¿Qué? Tipo de método, se debe llevar a cabo esto, por el contrario lo deja como una responsabilidad de la organización (GUADALUPE, 2012).

La organización debe llevar a cabo tres tareas con respecto a la influencia:

Identificar. Averiguar si se han identificado los requisitos en planes estratégicos, planes de expansión, planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo u otra documentación. Si hay elementos no identificados, se deberán identificar.

Suministrar. Verificar si los equipos actuales, los edificios, el software y los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados.

Mantener. Su organización tiene un programa de mantenimiento preventivo para los equipos (de conformidad con el control del proceso de 1994). Ahora deberá extenderlo para asegurar el mantenimiento preventivo necesario para el edificio, el hardware y las otras infraestructuras (Hedera Consultores, 2009).

Identificación de los equipos e infraestructura

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 tipos de infraestructuras.

Definición de operaciones de mantenimiento para cada infraestructura

Para cada equipo o infraestructura es útil disponer de un ficha en la que se refleje la identificación inequívoca de cada equipo (matricula, 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.

Ejemplo de estas tareas pueden ser los cambios de aceite para los vehículos de transporte, 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 realizarse por el personal de la propia organización o por personal subcontratado (Hedera Consultores, 2009).

Plan de mantenimiento anual

Para llevar un control de las tareas a realizar es útil disponer de un plan anual que resuma las operaciones de mantenimiento e el momento del año en el que deben realizarse las mismas, para así lograr que el proceso productivo no se detenga (Hedera Consultores, 2009).

Registro de 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 si la realización de los trabajos y para favorecer su análisis posterior.

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 (Hedera Consultores, 2009).

Revisión y actualización de los planes

Finalizado 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, 2009).

2.8 Gestión del talento humano

El requisito mínimo para las personas que trabajan en una empresa es que sean competentes para realizar las funciones que se les asignen. Esta competencia debe conseguirse en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para el desempeño de sus trabajos (ISO 9001, 2008).

2.8.1 *Metodología para cumplir con este requisito de la norma ISO 9001.* Para asegurarse de que la organización cuenta con las competencias necesarias, debería establecer y mantener un plan de desarrollo de las personas y procesos asociados, que deberían ayudar a la organización a identificar, desarrollar y mejorar la competencia de las personas a través de los siguientes pasos:

- Identificar las competencias profesionales y personales que la organización podría necesitar a corto y largo plazo, de acuerdo con su misión, visión, estrategia, políticas y objetivos.
- Identificar las competencias disponibles actualmente en la organización y las brechas entre lo que está disponible y lo que se necesita actualmente y lo que se podría necesitar en el futuro.
- Implementar acciones para mejorar y/o adquirir competencias para cerrar las brechas.

- Revisar y evaluar la eficacia de las acciones tomadas para asegurarse de que se han adquirido las competencias necesarias.
- Mantener las competencias que se han adquirido.

2.8.2 *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 con la creación y provisión de valor para los clientes y otras partes interesadas.

Para aumentar la participación y motivación de las personas que 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

2.9.1 *Ambiente de trabajo.* La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (ISO 9001, 2008).

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 logrando un mejor desempeño en las labores productivas (ISO 9001, 2005).

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 trabajos 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, 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 trabajan en las instalaciones de la organización o que las visita.

Al mismo tiempo, la organización debería asegurarse de que su ambiente de trabajo cumple con 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

La norma ISO 9001-2008 requiere que se documente su sistema de gestión de calidad.

Es necesario desarrollar un manual de calidad, así como los procedimientos requeridos para su sistema demostrando así cada etapa y procedimiento desarrollado por la organización (Vinca LLC, 2011).

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.

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

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA “LA CASA DEL DEPORTISTA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

3.1 Datos generales de la empresa

Nombre: LA CASA DEL DEPORTISTA.

Actividad: elaboración y comercialización de ropa e insumos deportivos.

Tipo de empresa: manufacturera.

Ubicación: Guayaquil 23-57 y Larrea.

Teléfono: (03) 2961325.

3.2 Reseña histórica

La industria textil tiene sus inicios en la época de la colonia, es así que las primeras empresas que aparecieron se dedicaron al procesamiento de lana y al pasar del tiempo se fueron introduciendo nuevos materiales como el algodón y por último la utilización de fibras.

Al pasar del tiempo el sector textil ha generado grandes plazas de trabajo concentrándose principalmente en el mercado local, aunque poco a poco se ha ido tomando una vocación exportadora.

Al ser conscientes del desarrollo del sector y de la aparición de nuevas maquinarias y tecnología, la intención de las plantas productoras es mejorar los índices de producción actuales, e innovar en la creación de nuevos productos que satisfagan la demanda actual.

Una de las empresas dedicadas a la elaboración de ropa deportiva es LA CASA DEL DEPORTISTA, quien en coordinación con el personal administrativo y de producción ha creado espacios de desarrollo local con la innovación y fortalecimiento de iniciativas económicas y así promover el trabajo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

La fábrica se encuentra localizada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en las calles Guayaquil 23-57 y Larrea. Su local se estableció considerando un punto estratégico que es de gran acopio de la ciudad.

Figura 4: Localización de LA CASA DEL DEPORTISTA



Fuente: www.codigopostal.org/mapas/ecuador/planos.php?Riobamba&id=28

En el año de 1960 se empieza con las gestiones necesarias por parte del Sr. Aníbal Borja para adquirir parte de la maquinaria que conforma lo que hoy en día es LA CASA DEL DEPORTISTA y así poder conformar una empresa especializada en la confección de ropa deportiva.

A partir de estas gestiones antes mencionadas por parte del propietarios, se va mejorando y estableciendo la infraestructura necesaria para la producción.

3.3 Misión

“Somos una empresa que cree en su gente y en su desarrollo, líderes en la producción de ropa deportiva, innovadora y creativa, con alto sentido de responsabilidad social, comprometida a ofrecer productos de excelente calidad”.

3.4 Visión

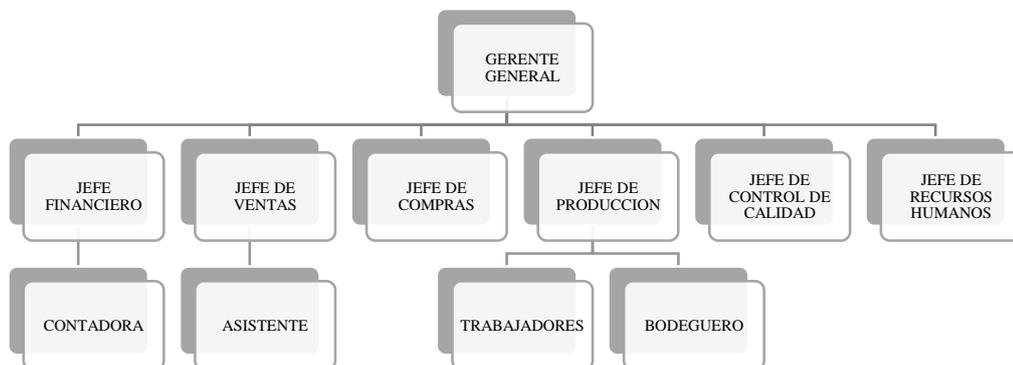
“Ser una empresa líder en el mercado nacional, ofreciendo productos de calidad y brindar un excelente servicio, para ser una empresa competitiva e innovadora”.

3.5 Política de calidad

Elaborar y comercializar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes con altos estándares de calidad.

3.6 Organigrama estructural

Figura 5: Organigrama estructural



Fuente: Autor

3.7 Información técnica

3.7.1 *Análisis técnico*

3.7.1.1 *Área de insumos y materia prima.* El área de insumos y materiales está destinada para la recepción de la materia prima necesaria para la elaboración de los diferentes productos, dicha área se encuentra ubicada en la parte delantera de la planta.

3.7.1.2 *Área de máquinas.* En el área de máquinas se encuentran ubicadas la maquinaria utilizada para la elaboración de los productos, maquina recta, overlock, zigzag, recubridora, cortadora de collarete, ojaladora de camisa, elastiguera industrial.

3.7.1.3 *Área de medición y corte.* En el área de medición y corte se realiza el corte de las diferentes piezas de los modelos seleccionados, en esta área se encontraran dos mesas que servirán tanto para el corte como para la medición así también estará la cortadora vertical circular.

3.7.1.4 *Área de bordado.* En el área de bordado se realizan el bordado de los diferentes logotipos tanto de empresas como de instituciones educativas, en esta área se encuentra la bordadora industrial de 12 hilos que realiza el trabajo antes mencionado.

3.7.1.5 *Área de empacado.* En el área de empacado se empacan y guardan los diferentes productos elaborados, clasificándolos de acuerdo a los pedidos, tallas, colores, etc., para luego ser trasladados al almacén.

3.7.1.6 *Área de control de calidad.* En el área de control de calidad se verifican y se aprueban o rechazan los productos que no han cumplido con los requisitos establecidos tanto por la empresa como por el cliente, colocando así comentarios en el registro de acciones correctivas para el siguiente proceso.

3.7.1.7 *Área de producto terminado.* El área de producto terminado servirá para la colocación de todo los productos que hayan sido controlados previamente para su liberación.

3.7.1.8 *Área administrativa.* El área administrativa servirá como espacio para la administración la misma que tendrá una relación directa con las áreas de producción y control de calidad para así verificar todas las actividades desarrolladas, de acuerdo a lo impuesto en cada procedimiento.

3.8 **Tipo y gama de productos**

LA CASA DEL DEPORTISTA ofrece una gama de productos tanto en ropa deportiva como uniformes para las diferentes instituciones tanto públicas como privadas, aplicando tecnología adecuada que permite entregar productos de óptima calidad, satisfaciendo así con los requerimientos y necesidades que el cliente exige.

Figura 6: Productos de la casa del deportista



Fuente: <http://www.guimun.com/ecuador/negocios/lacasadeldeportista>

Los productos que oferta y pone a disposición de los clientes son:

Tabla 1: Productos

Denominación general	Producto
Uniformes deportivos	
Uniformes de trabajo	
Bordados	
Estampados	

<p align="center">Banderines</p>	
<p align="center">Bandas</p>	
<p align="center">Escarapelas</p>	
<p align="center">Implementos deportivos</p>	

Fuente: Autor

3.9 Información legal

3.9.1 *Legal.* LA CASA DEL DEPORTISTA, es una empresa constituida como una sociedad, su nombre y marca consta en el registro nacional de marcas y su finalidad es elaborar deportiva, cumpliendo con todas las leyes que rigen el territorio nacional, las cuales son:

- S.R.I.
- Leyes tributarias.
- Código del trabajo.

- Seguro social.
- Permisos municipales.

3.10 Análisis FODA

El análisis FODA se lo realizo de manera general tomando en cuenta tanto el entorno interno como externo que gira alrededor de la empresa.

Tabla 2: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de nuestra sucursal cerca del consumidor. • Las comodidades de los precios que están al alcance de todo consumidor. • Variedad en todo tipo de diseño en las ropas deportivas para todas las edades. • Confiabilidad. • Producto de calidad.
<p>Oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la actividad deportiva del público en épocas de verano. El cliente cuida de su salud haciendo deportes. • Incremento de ventas en ropa deportiva para instituciones públicas y privadas. • Adquirir tecnología acorde a las necesidades de la empresa. • Venta mayorista y minorista. • Establecer estrategias de mercadeo y venta del producto. • Preparación en la atención al cliente a través de capacitaciones.

<p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marca nueva en el ámbito deportivo. • Falta de publicidad • Carencia de contratos a largo plazo con los distribuidores. • Cuenta con limitada tecnología. • Los trabajadores tienen limitada capacitación técnica.
<p>Amenazas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de la competencia directa e indirecta hacia nuestra marca. • Confrontación de marcas líderes en la manera de hacer publicidad. • La existencia y la creación de nuevas empresas similares en la ciudad. • La tendencia al consumo de productos más económicos.

Fuente: Autor.

CAPÍTULO IV

4. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001- 2008

Desarrollo del manual de calidad

El propósito del desarrollo del manual de calidad es mejorar la estructura, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos para poder satisfacer los requerimientos del cliente entregando un producto de calidad y alentar el mejoramiento continuo.

LA CASA DEL DEPORTISTA, desarrolló el manual de calidad con el fin de:

- Mejorar la estructura, responsabilidad, procesos, procedimientos y recursos de la empresa.
- Entender y satisfacer los requerimientos del cliente entregando un producto de calidad.
- Satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001-2008.
- Documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa.
- Alentar el mejoramiento continuo.

4.1 Objeto y campo de aplicación

4.1.1 Generalidades. El manual de calidad de LA CASA DEL DEPORTISTA, establece la política y los objetivos del sistema de gestión de la calidad y describe la forma como se ha estructurado su sistema de gestión de calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001-2008, con el fin de asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente.

El sistema comprende la estructura, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos de los productos y servicios de la empresa, la misma que debe superar una serie de etapas secuenciales hasta llegar a su estado de plena operatividad, cumpliendo así con lo que la norma ISO impone.

Resulta fundamental garantizar que el sistema elegido, se adapte a todos los procesos para lograr la satisfacción y exigencia del cliente al igual que a las condiciones de la operación en cuanto al sitio, el tamaño de la industria y la diversidad y complejidad de las operaciones, todo depende de la capacidad para asimilar los cambios que conlleva implantar la norma, la cual ayudaría a mejorar su capacidad de producción y sobre todo aumentar sus beneficios económicos.

4.1.2 Aplicación. LA CASA DEL DEPORTISTA, ha determinado desarrollar el sistema de gestión de la calidad para su aplicación a todos los procesos para lograr la satisfacción y exigencia del cliente, obtener mayor ventaja competitiva y sobre todo aumentar su capacidad de producción.

El manual de calidad es aplicado a todas las actividades de producción de ropa deportiva de LA CASA DEL DEPORTISTA.

La efectiva operación del sistema de gestión de calidad es responsabilidad del director de fábrica y responsables de procesos, pero todos ellos en relación laboral con sus trabajadores para lograr los objetivos propuestos.

4.2 Referencias normativas

Este manual así como los procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad han sido fundamentados en las normas:

- ISO 9001-2008, Requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC).
- ISO 9000-2005, Sistemas de gestión de calidad-fundamentos y vocabulario.
- NTE INEN 10013:2001 Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

4.3 Términos y definiciones

En este manual se han considerado los términos y definiciones establecidos por la norma ISO 9000-2005 sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario (traducción certificada), además de las establecidas en los procedimientos u otros documentos de los procesos que también dicta la norma.

4.4 Sistema de gestión de la calidad

4.4.1 *Requisitos generales.* LA CASA DEL DEPORTISTA debe conocer y poner más énfasis en el interés por la calidad al momento de prestar sus servicios y ofrecer sus productos, todo esto plasmado a través de la dirección de la empresa.

Al realizar un análisis a fondo se vio que no mantiene ningún tipo de documento o registro que represente la mejora continua, los procesos no son identificados de acuerdo al SGC requerido, es decir que no se establecieron indicadores que muestren un apoyo de información.

LA CASA DE DEPORTISTA para poder cumplir con los requisitos que la norma ISO 9001-2008 debe operar bajo un riguroso sistema de gestión de calidad en cada una de sus etapas de producción, relacionando tanto a la gerencia, supervisores y operadores para así lograr la unión de los departamentos que conforman la empresa.

4.4.2 *Requisitos de la documentación*

4.4.2.1 *Generalidades.* La documentación del sistema de gestión de calidad está clasificada de 4 niveles.

Manual de calidad. Establece la política y objetivos de las organizaciones y describe el sistema de gestión de calidad (ISO 9000, 2005).

Procedimientos. Definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quienes son los responsables de los mismos, en cada procedimiento se hace referencia a instrucciones de trabajo y registros, según corresponda (ISO 9000, 2005).

Instrucciones de trabajo. Define la forma de ejecutar tareas específicas (ISO 9000, 2005).

Registros. Presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas, queda definido que un documento de nivel inferior complementa a uno de nivel superior.(ISO 9000, 2005).

4.4.2.2 Manual de calidad. En el manual de calidad se definen tanto la política de calidad, objetivos de calidad que se actualizarán de forma conveniente por la dirección según sea el caso y la referencia a los procedimientos documentados aplicables para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

Además se concreta las responsabilidades que debe existir dentro de la empresa para asegurar la eficacia en la planificación, operación, y control de los procesos.

4.4.2.3 Control de documentos. La documentación al ser identificada y controlada garantiza su revisión y aprobación antes de su emisión.

El procedimiento de documentación tiene como fin:

- La actualización, revisión y aprobación para su publicación.
- Identificar su estado actual con cada revisión.
- Disponer de los documentos al momento de su uso.
- Mantener los documentos legibles, identificables y recuperables.
- Los de origen externo estén identificados y que se gestione su distribución.
- Impedir la utilización de documentos obsoletos de forma no planeada.

4.4.2.4 Control de registros. A lo que respecta el control de registros, LA CASA DEL DEPORTISTA tiene los documentos relacionados con la calidad y registros tanto contables como financieros, los cuales proporcionan evidencia que se está cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de calidad, los mismos que son colocados en un archivo donde son utilizados, de acuerdo a las necesidades de la organización o de algún departamento área, específicamente.

Los registros al ser archivados deben permanecer conservados de acuerdo a lo estipulado por la organización los cuales deben ser:

- Legibles.
- Fácilmente identificables.
- Recuperables.

4.5 Responsabilidad de la dirección

4.5.1 *Compromiso de la dirección.* La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA brinda su compromiso para el desarrollo y la mejora continua del sistema de gestión de calidad al:

- Comunicar la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes.
- Establecer una política de calidad.
- Establecer los objetivos de calidad
- Llevar a cabo las revisiones pertinentes.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos.

4.5.2 *Enfoque al cliente.* LA CASA DEL DEPORTISTA asegura que sus productos satisfacen las necesidades del cliente.

- Verificando el cumplimiento de sus requisitos.
- Controlando el producto durante el desarrollo.
- Contactando al cliente durante el proceso.
- Obteniendo la conformidad del cliente al liberar el producto.
- Brindando atención a posibles reclamos posteriores a la liberación.

4.5.3 *Política de calidad.* LA CASA DEL DEPORTISTA para reflejar sus objetivos principales ha establecido la siguiente política de calidad.

- Elaborar un producto basado en políticas de calidad.
- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Buscar la mejora continua.

4.5.4 Planificación

4.5.4.1 *Objetivos de la calidad.* LA CASA DEL DEPORTISTA establece iniciativas principales que incluyen objetivos de calidad.

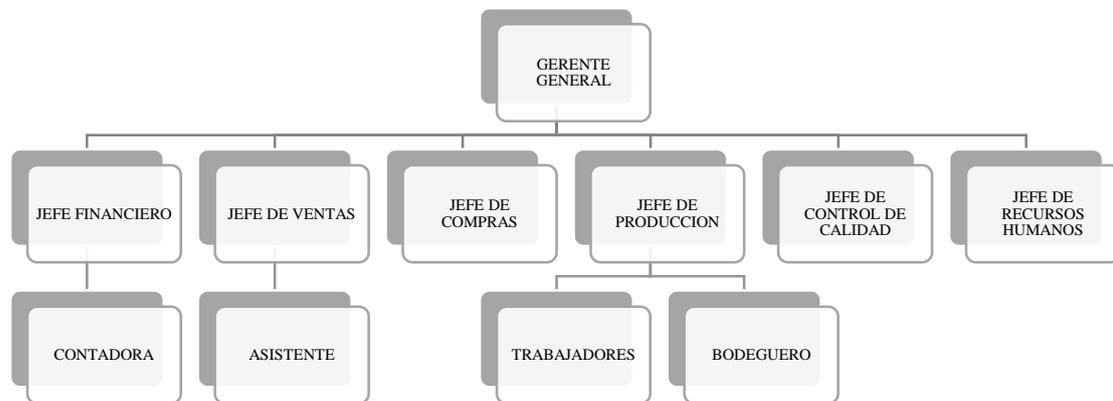
Los objetivos de calidad son comunicados a todas las áreas que conforman la empresa, dichos objetivos serán específicos, medibles, alcanzables, realistas y definidos en el tiempo.

4.5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. LA CASA DEL DEPORTISTA asegura que el sistema de gestión de calidad se efectúa con el propósito de cumplir con los requisitos que la norma establece y los objetivos de calidad, a través de la elaboración de planes que contienen:

- Procesos del SGC.
- Recursos que se necesitan.
- Mejora continua.

4.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA, afirma y comunica la definición de responsabilidad y autoridad con la siguiente estructura organizativa.



4.5.5.2 Representante de la dirección. Se ha definido como persona a cargo al director de fábrica el cual tendrá responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse que se cumple con los procesos necesarios para del SGC.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del SCG y las mejoras que se pueda realizar.

- Asegurarse que los requisitos del cliente son concientizados en cada nivel de la empresa.

4.5.5.3 *Comunicación interna.* LA CASA DEL DEPORTISTA cuenta con un mecanismo de comunicación interna que funciona eficazmente, clasificando la información a transmitir en dos tipos de comunicación interna.

- Una que es desde la dirección, que es tendiente a brindar la información que necesitan conocer determinadas personas, pero que es inaccesible a ella.
- Otra que es condicionalmente de cada proceso, al que pertenece todas las acciones encaminadas a la ejecución de cada etapa del proceso.

4.5.6 *Revisión por la dirección*

4.5.6.1 *Generalidades.* LA CASA DEL DEPORTISTA revisara el sistema de gestión de calidad continuamente, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Mediante esta revisión se podrá obtener oportunidades de mejora y así poder realizar cambios del sistema de gestión de calidad.

4.5.6.2 *Información de entrada para la revisión.* Para obtener esta información la casa del deportista ha tomado en consideración todo lo relacionado a las quejas de los clientes, el desempeño en los procesos de fabricación y la conformidad del producto, todo esto para lograr una mejora en la empresa.

4.5.6.3 *Resultados de la revisión.* Los resultados obtenidos incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora del sistema de gestión e calidad y sus procesos
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de los recursos.
- Cada revisión será documentada y sus acciones resultantes puestas en práctica, realizando un seguimiento para su correcta ejecución.

4.6 Gestión de los recursos

4.6.1 *Provisión de recursos.* La gerencia de LA CASA DEL DEPORTISTA ha asignado los recursos que se consideran necesarios para proporcionar un producto que satisfaga las necesidades de los clientes.

- Infraestructura.
- Recurso humano.
- Recurso económico.

Todo esto para ejecutar los procesos de una manera adecuada, cumpliendo con los requisitos de calidad.

4.6.2 *Recursos humanos*

4.6.2.1 *Generalidades.* El personal de LA CASA DEL DEPORTISTA, debido a su formación y experiencia, es adecuado para el cumplimiento de los objetivos planteados y al producto que elabora la empresa.

No obstante la dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA es responsable de la determinación del personal que trabaja en la empresa.

4.6.2.2 *Competencia, toma de conciencia y formación.* La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA, analiza y determina las competencias que cada trabajador debe cumplir de acuerdo a los perfiles de cada puesto, que necesita la organización para cumplir con los requerimientos de cada área.

La dirección con ayuda de los responsables de cada área, califica al personal para verificar si cumple o no con los requisitos del puesto que ocupa o pudiese ocupar, manteniendo así un mejor desempeño en la organización.

Todas estas actividades son registradas tanto las capacitaciones como las evaluaciones, cumpliendo así con los requerimientos que el sistema de gestión de calidad requiere.

4.6.3 *Infraestructura.* La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura que se necesita para cumplir con, los requisitos del producto:

- Edificio, con superficie cubierta.
- Espacios para cada área de trabajo.
- Maquinaria adecuada.
- Hardware y software para el área administrativa.
- Sistemas de comunicación adecuados.

Es así que la planta productiva de LA CASA DEL DEPORTISTA está compuesta por:

- *Planta de producción.* Área de producción, bodega, almacén, área administrativa, área de atención al cliente, área de control de calidad.
- *Maquinaria.* Recta, overlock, zigzag, recubridora, cortadora de collarate, ojaladora de camisa, elastiguera industrial.
- *Área de control de calidad.* 2 mesas de corte y 1 mesa.
- *Área administrativa.* Escritorio, archivador, computadora.

Para la definición de la infraestructura de LA CASA DEL DEPORTISTA se tomó en cuenta la función, disponibilidad y costos de todos los recursos que la empresa posee y así realizar un producto de manera más eficaz, cumpliendo con los requerimientos establecidos por la organización y sobre todo por la norma.

4.6.4 *Ambiente de trabajo.* La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos del producto:

- Proporcionando áreas con dimensiones suficientes.
- Accionando medios de protección que salvaguarde la seguridad de los trabajadores.
- Regulando condiciones de contaminación (ruido, temperatura, humedad).
- Manteniendo orden y limpieza en la empresa.
- Fomentando la participación del personal en la, mejora continua.

4.7 Realización del producto

4.7.1 *Planificación de la realización del producto.* Para la planificación de los procesos de LA CASA DEL DEPORTISTA se debe tener en cuenta varios factores que se puedan presentar, también los requisitos de todos los procesos definidos, organización.

La casa del deportista al tener definido claramente sus objetivos de calidad y los requisitos del producto realiza una adecuada planificación, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Los planes que se establecieron para la realización el producto y obtener una mejora determinan lo siguiente:

- Objetivos de calidad y requisitos del producto.
- Necesidad de establecer procesos y documentos, así también proporcionar recursos, infraestructura y un ambiente laborar para elaborar productos de calidad.
- Actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo del producto.
- Registros para evidenciar sobre la conformidad del producto.

4.7.2 *Procesos relacionados con el cliente*

4.7.2.1 *Determinación de los requisitos relacionados con el producto.* La casa del deportista a través de la gerencia y del área de ventas determina: Los requisitos y controles para cada proceso.

- Los requisitos y controles no establecidos por el cliente, pero necesarios para el producto.
- Los requisitos legales y reglamentarios que se aplican a los procesos.
- Los requisitos que se consideren necesarios.
- Los requisitos que establezca la empresa, deberán corresponder a los planteados por el cliente. En caso de diferenciación en los mismos serán tomados como válidos los del cliente.

4.7.2.2 *Revisión de los requisitos relacionados con el producto.* La dirección de LA CASA DEL DEPORTISTA, revisa los requisitos relacionados con el producto previamente a comprometerse a elaborarlo y asegura que:

- Están acorde con los requisitos del producto
- No se diferencia los requisitos del cliente con los de la empresa.
- La empresa cumple con los requisitos definidos.

Si el cliente cambia sus requisitos, la empresa asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal sea informado de los cambios que se realizaron.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

4.7.2.3 *Comunicación con el cliente.* LA CASA DEL DEPORTISTA establece disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, concerniente a:

- Información sobre el producto.
- Consulta, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones realizadas.
- Retroalimentación del cliente.

4.7.3 *Diseño y desarrollo*

4.7.3.1 *Planificación del diseño y desarrollo.* Los responsables del área de diseño deben desarrollar técnicas y metodologías que sean aplicables a la elaboración del producto, tomando en consideración:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión, verificación y validación, apropiados para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

4.7.3.2 *Elementos de entrada para el diseño.* Se toma en consideración todos los datos provenientes de documentos, información del cliente, información del mercado, realización de nuevos diseños o de diseños previos, para cumplir con las expectativas y necesidades que se requieren en el producto para la satisfacción del cliente.

Se comprueba que los elementos de entrada sean adecuados, completos, sin imprecisiones y no sean contradictorios.

4.7.3.3 *Resultados del diseño y desarrollo.* Se establecen los resultados del proceso de diseño y se verifican respecto a los elementos de entrada. Estos resultados además proporcionan información para el proceso de programación de producción.

Normalmente los productos elaborados son pasados por un proceso de prueba para revisar si existe alguna anomalía y posteriormente se entrega al cliente.

4.7.3.4 *Revisión del diseño y desarrollo.* Se realizan revisiones de las diferentes etapas a fin de confirmar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el diseño del producto.

Cada etapa del proceso es revisada cuidadosamente a fin de identificar cualquier problema y establecer acciones necesarias, todo esto lo realiza el jefe de producción.

4.7.3.5 *Verificación del diseño.* Cada etapa del proceso debe ser verificada con el fin de confirmar si el diseño cumple o no con los requisitos establecidos.

Los resultados obtenidos deben ser registrados para así encontrar posibles mejoras a futuro en las etapas de planificación.

4.7.3.6 *Validación del diseño y desarrollo.* Teniendo en cuenta lo planificado y el criterio de aceptación del cliente, el diseño es validado asegurando así que el producto cumple con los requerimientos establecidos y así satisfacer las necesidades del cliente, deben mantenerse registros de los resultados, cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

4.7.3.7 *Control de los cambios del diseño y desarrollo.* LA CASA DEL DEPORTISTA identifica, y registra cada cambio que se realiza, los mismos que son revisados, verificados, validados, aprobados, los cuales son evaluados antes de su implementación.

La revisión de los cambios del diseño debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

4.7.4 *Compras.* LA CASA DEL DEPORTISTA mediante un procedimiento de calidad verifica si el material adquirido cumple o no con los requisitos de compra.

4.7.4.1 *Proceso de compras.* LA CASA DEL DEPORTISTA se asevera que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Tomando en consideración precios y calidad de los productos de acuerdo a los requisitos que la empresa solicita.

La empresa evalúa, selecciona y mantiene los respectivos registros de sus proveedores estableciendo así criterios de selección y evaluación de los mismos.

4.7.4.2 *Información de las compras.* Toda información relacionada a compras debe detallar todo los parámetros del material a adquirir así como también especificar los requerimientos que el cliente solicita a los proveedores antes de emitir la orden respectiva, estas acciones son registradas en el documento correspondiente para previas revisiones por parte de los responsables de producción, compras y control de calidad.

Dichas compras se realizan con una información detallada de los artículos a comprar incluyendo en lo posible:

- Marca
- Tipo
- Cantidad

La empresa efectuara compras en empresas que son conocidas y en lo posible aquellas que tengan certificación de calidad.

4.7.4.3 *Verificación de los productos comprado.* LA CASA DEL DEPORTISTA es exigente con la calidad de los productos adquiridos, ya que así asegura el cumplimiento de los requisitos del producto y sobre todo cumplir con las expectativas del cliente.

Toda actividad debe ser documentada e inspeccionada para que el material necesario para el proceso sea de la mejor calidad.

4.7.5 *Producción y prestación del servicio*

4.7.5.1 *Control de la producción y de la prestación del servicio.* LA CASA DEL DEPORTISTA al prestar un servicio de óptima calidad toma en consideración todas las condiciones necesarias para garantizar los requisitos del producto incluyendo:

- Información actualizada del producto.
- Instructivos de trabajo.
- Utilización del equipo adecuado para cada proceso.
- Disponibilidad y uso de equipos de medición.
- Implementación de seguimiento y medición.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

4.7.5.2 *Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.* LA CASA DEL DEPORTISTA al validar sus procesos lograra reducir en gran parte los controles que se desarrollan en cada área, disminuyendo así costos de producción, tiempos y optimizando los recursos necesarios para cada actividad.

4.7.5.3 *Identificación y trazabilidad.* EN LA CASA DEL DEPORTISTA se tiene identificado cada producto que en la empresa se realiza, desde la compra de insumos hasta la entrega del producto final.

4.7.5.4 *Propiedad del cliente.* LA CASA DEL DEPORTISTA, controla, protege y salvaguarda los bienes suministrados por el cliente para ser incorporados a la prestación del servicio.

El cliente para LA CASA DEL DEPORTISTA representa lo más importante y por lo tanto es responsable directo de pérdidas, deterioros o uso inadecuado de cualquier bien entregado por el cliente.

4.7.5.5 *Preservación del producto.* LA CASA DEL DEPORTISTA a través de área de control de calidad, producción y almacenaje, detallara cuidadosamente todas las acciones que deben tenerse en consideración para identificar, manipular o transportar, empacar y almacenar los materiales con el propósito de preservar el producto en óptimas condiciones, previniendo daños o deterioros de los productos a ser entregados.

4.7.6 *Control de los equipos de seguimiento y medición.* LA CASA DEL DEPORTISTA debe determinar procesos de seguimiento, medición y equipos necesarios para evidenciar la conformidad del producto.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados que se obtienen, el equipo debe:

- Ser verificado periódicamente.
- Ser ajustado o reajustado según sea necesario.
- Estar identificado para determinar su control.
- Ser protegido durante su manipulación y mantenimiento.

4.8 Medición, análisis y mejora

4.8.1 *Generalidades.* LA CASA DEL DEPORTISTA planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluida las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización, todo para demostrar la conformidad del producto y lograr la mejora continua del sistema de gestión de calidad, todas estas acciones son necesarias para:

- Asegurar y demostrar la conformidad con los requisitos del producto, mediante un control estadístico e inspecciones en los planes de calidad y en los instructivos de trabajo.

- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y la mejora continua mediante el seguimiento a sus objetivos e indicadores de calidad, revisiones y evaluaciones de la dirección, auditorías internas, resultados de encuestas de satisfacción del cliente.

4.8.2 *Seguimiento y medición*

4.8.2.1 *Satisfacción del cliente.* LA CASA DEL DEPORTISTA determina métodos para obtener información sobre la percepción que tiene el cliente hacia sus productos.

Dicha información es analizada para verificar si la organización cumple con lo impuesto en sus objetivos y políticas de calidad.

LA CASA DEL DEPORTISTA utiliza los siguientes medios para obtener información:

- Encuestas.
- Sugerencias.
- Reclamos.

Los datos obtenidos son necesarios para corregir las inconformidades existentes en el servicio que se presta a los clientes.

4.8.2.2 *Auditoría interna.* LA CASA DEL DEPORTISTA debe programar auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos de producción y determinar si el sistema de gestión de calidad:

- Es conforme con los proceso planificados del producto.
- Cumple con los requisitos de la norma ISO 9001-2008.
- Se mantiene eficazmente.

Las correcciones tomadas serán responsabilidad de los encargados de las áreas auditadas, informando los resultados en cada reunión que se realice. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

4.8.2.3 *Seguimiento y medición de los procesos.* La gerencia al momento de desarrollar un seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de calidad, podrá demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

La medición y seguimiento debe realizarse conforme se establezca en el sistema de gestión de calidad.

Cada proceso documentado debe ser verificado al momento que no se cumpla con los requisitos establecidos, para tomar acciones correctivas y asegurar la calidad del producto.

4.8.2.4 *Seguimiento y medición del producto.* En las distintas etapas del proceso de producción, LA CASA DEL DEPORTISTA, debe monitorear las características del producto y verificar si el producto cumple o no con los requisitos establecidos.

Toda actividad que se realice evidenciara la conformidad de los requisitos del servicio.

El seguimiento y medición se realizar por medio de los informes realizados por parte del responsable de los procesos.

En casos especiales la dirección o el cliente tienen la facultad de autorizar la liberación del producto bajo su responsabilidad.

4.8.3 *Control del producto no conforme.* LA CASA DEL DEPORTISTA al brindar un servicio de calidad asegura que en el servicio no conforme con los requisitos establecidos, por el cliente o internos de la empresa, se elimine las no conformidades.

El procedimiento de control de calidad, define la manera cómo se identifica y controla los productos que no cumplen con los requerimientos establecidos.

4.8.4 *Análisis de datos.* LA CASA DEL DEPORTISTA determinara, recopilara y analizara los datos que demuestren la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.

El análisis se basará principalmente en:

- La información estadística relacionada con la satisfacción de cliente.
- La conformidad del producto y/o servicio de acuerdo al requerimiento del cliente.
- Las características de los procesos para especificar las acciones.
- Capacidad de los proveedores en suministrar la materia prima.

Los responsables del proceso mediante un informe, darán a conocer toda la información correspondiente a sus áreas al gerente general.

4.8.5 Mejora

4.8.5.1 Mejora continua. LA CASA DEL DEPORTISTA para establecer una mejora continua en la eficacia del sistema de gestión de calidad debe basarse en su política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

4.8.5.2 Acción correctiva. LA CASA DEL DEPORTISTA debe tomar acciones apropiadas para eliminar las causas de las no conformidades evitando así la reincidencia.

Las acciones a tomar en este punto son:

- Identificar las no conformidades (incluyendo las quejas del cliente).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de establecer acciones correctivas para evitar su repetición.
- Determinar y poner en práctica las acciones correctivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones correctivas tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.

4.8.5.3 Acción preventiva. En LA CASA DEL DEPORTISTA debe existir una cultura de prevención de las posibles no conformidades sobre todo en las actividades donde se presenten problemas potenciales y así prevenir su ocurrencia.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- Determinar y aplicar las acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

4.9 Levantamiento de procedimientos

Al efectuar el levantamiento de la documentación se formalizara y documentara las actividades que se ejecutan por LA CASA DEL DEPORTISTA ya que se posee información que no está documentada de una forma correcta acerca del procedimiento de ejecutar las operaciones, para lo cual se realizó los siguientes pasos:

- Verificar conjuntamente con la dirección de la casa del deportista los procesos que intervendrían en el mapa de procesos y el contenido de cada procedimiento.
- Analizar formatos, impresos, registros o cualquier otro tipo de documentación que son emitidos por la empresa los mismos que se utilizaran como referencia para elaborar el sistema de la calidad.
- Recopilar y analizar comentarios de surgidos para la elaboración de la edición definitiva de cada procedimiento

4.9.1 Procedimiento control de documentos

Tabla 3: Procedimiento control de documentos

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento control de documentos	N° de edición:
		Fecha:
Código: PCLCD-CD-01	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.1.1 Objetivo. Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación y actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad de LA CASA DEL DEPORTISTA.

4.9.1.2 Alcance. Este procedimiento aplica para la generación y control de todos los documentos relacionados con el sistema de gestión de calidad de la casa del deportista.

4.9.1.3 Definiciones

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

IT. Instrucciones de trabajo que detallan tareas específicas de un área.

RD. Representante de la dirección.

GG. Gerente general.

LP. Líder de procesos (generalmente son jefes o encargados en ausencia de estos.)

Documento controlado. Su elaboración, revisión, aprobación, distribución y uso se realiza de la forma prevista en este procedimiento. Las copias que se distribuyen de estos documentos pueden ser controladas y no controladas.

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

Copia no controlada. Aquella que no 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.

4.9.1.4 Responsabilidad. El representante de la dirección, director de fábrica y los líderes de cada proceso, son los responsables de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

4.9.1.5 Metodología. La información y los datos obtenidos de LA CASA DEL DEPORTISTA serán presentados en forma de documento o en forma digital.

4.9.1.6 Procedimientos. Los responsables de elaborar y actualizar los documentos identificarán la necesidad de crear, modificar o retirar un documento.

Los responsables de los procesos evaluarán las necesidades que se presentan para analizar la viabilidad de creación, modificación, anulación o retiro de documentos.

El director de la fábrica mediante una solicitud autorizará la elaboración, modificación o retiro de documentos.

El responsable de la elaboración o modificación del documento lo elabora o modifica según las especificaciones establecidas.

El responsable de la revisión de documentos revisará si el documento está acorde con las directrices establecidas y si no cumple vuelve a que se realice los cambios necesarios.

El responsable asignado por la dirección revisa que el documento cumpla con los aspectos establecidos, el cual es codificado, numerado y puesto la fecha de acuerdo a lo establecido.

El responsable de la dirección y el responsable de la elaboración, aprobación y revisión de documentos, aprobarán el documento con las firmas correspondientes en el área de control de documentos los mismos que serán remitidos a la empresa para gestionar su publicación.

El responsable asignado por la empresa actualizará el listado maestro de documentos con el nuevo documento o con la información del documento modificado.

El documento original será archivado de manera física o en medio electrónico, los archivos fuentes del documento y el archivo original escaneado.

Una vez que el documento se apruebe, será publicado por el responsable del proceso en cada área que conforma la empresa.

El responsable de la empresa hará de comunicar al responsable del proceso que realizo la solicitud, la publicación del documento.

Se hace la actualización en el listado maestro de documentos, se eliminan los documentos anulados y se imprime un sello de “OBSOLETO”.

Una vez retirado el documento del listado maestro se comunica acerca de su retiro para evitar su uso no intencionado.

4.9.1.7 Aspectos complementarios

Distribución de documentos

- Los documentos se consideran como borradores si no tienen las firmas establecidas.
- La empresa no está obligada a actualizar las modificaciones que se produzcan en estos documentos.

4.9.2 Procedimiento control de registros

Tabla 4: Procedimiento control de registros

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento control de registros	N° de edición:
		Fecha:
Código: PC-LCD-01	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.2.1 *Objetivo.* Asegurar que los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad de LA CASA DEL DEPORTISTA estén debidamente establecidos, identificados, almacenados, y son fácilmente recuperables.

4.9.2.2 *Alcance.* Se aplica a todos los responsables de área que conforman LA CASA DEL DEPORTISTA.

4.9.2.3 *Definiciones*

LMR. Lista maestra de registros.

SGC. Sistema de gestión de calidad.

4.9.2.4 *Responsabilidad.* El representante de la dirección y los líderes de proceso son los responsables de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

4.9.2.5 *Metodología.* La información obtenida en los procesos de LA CASA DEL DEPORTISTA serán presentados en forma física o en forma digital.

Identificación de los registros. Los registros del SGC son codificados como:

- Registros de procedimientos.
- Registros de instructivos.

Control de registros. La lista maestra de registros contiene las claves, nombres y números de revisión de los formatos, así como algunos controles que se realizan.

El medio de almacenamiento puede ser en medio electrónico o impreso.

Si el registro está en forma física debe ser identificado y archivado en:

- Carpeta.
- Cajón.

- Folder.
- Archivero.

Si el registro se encuentra en medio digital o electrónico debe estar identificado y ordenado en carpetas y guardados en:

- PC (disco duro).
- CD.

Los registros que son propiedad de los clientes deben ser protegidos con claves de seguridad o con llave si está en medio impreso para así salvaguardar la información de los clientes.

Ordenamiento de los registros. Los registros que se obtienen se pueden ordenar de la siguiente forma:

- Cronológicamente de forma ascendente o descendente.
- De orden alfabético (de acuerdo al nombre del cliente).
- De forma consecutiva.

Según lo defina el responsable de su cuidado pero siempre y cuando se respete el orden y se consistente.

Control aplicable a los registros

Legibilidad. Al momento de llenar los formatos se lo podrá realizar a mano o en computadora siempre y cuando la información sea clara al momento de su lectura y sin tachaduras o enmendaduras.

Tiempo de retención. Los registros que se posean se conservaran por el lapso de un año salvo los que correspondan a contabilidad y los que correspondan a la competencia del personal indefinidamente mientras estén activos, sino serán almacenados en un archivero donde conste su fecha.

Disposición final. Al momento de finalizar el tiempo de retención de los registros, el responsable de su cuidado podrá destruirlos o resguardarlos en un medio electrónico o impreso debidamente identificado.

Recuperación de información. Para recuperar la información, los registros en red los respalda soporte técnico de forma mensual, los demás registros en medio electrónico deberán respaldarse con la misma frecuencia y periodicidad.

Lista maestra de registros

- Todo registro deberá contener la información indicada en el formato que consta en cada procedimiento que lo genera.
- De ser requeridas modificaciones por medio de tachones o correcciones, se recomienda que el responsable de esta acción coloque su nombre junto a la alteración.
- El responsable de archivo asegura que los registros.
- Se encuentran identificados.
- Se mantienen legibles.
- Están clasificados y almacenados de manera que faciliten su accesibilidad.
- Se encuentren ubicados en instalaciones para prevenir daño, deterioro o pérdida.
- Se realice lo indicado en el literal 4.6 sobre el destino final para los registros que han cumplido con su tiempo de retención.

4.9.3 Procedimiento gestión comercial

Tabla 5: Procedimiento gestión comercial

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento gestión comercial	N° de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.3.1 Objetivo. Comercializar los productos elaborados por LA CASA DEL DEPORTISTA satisfaciendo las necesidades de los clientes.

4.9.3.2 Definiciones

JGC. Jefe de gestión comercial.

AGC. Asistente de gestión comercial.

FT. Ficha técnica.

4.9.3.3 Responsabilidad. El jefe de gestión comercial es el responsable de implantar y asegurar la efectividad de este procedimiento.

4.9.3.4 Metodología

Determinación de los requerimientos de los clientes. El jefe de gestión comercial hará conocer los productos mediante fichas técnicas o catálogos y verificará la disponibilidad del producto solicitado.

Verificar con el cliente el diseño del producto antes de emitir la factura para incluir los cargos que correspondan por este concepto.

Cuando el cliente requiere de un nuevo producto, recibirá la muestra o ficha técnica del cliente, la cual será enviada con la solicitud de muestras al responsable de control de calidad.

Además se deberá analizar si la empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para elaborar un nuevo producto, para lo cual se reunirán las áreas involucradas dejando constancia mediante el registro de factibilidad de producción.

Elaboración y entrega de cotizaciones. El jefe de gestión comercial, recibirá o enviará una cita vía telefónica o email para definir el día y hora en que se realizará la visita la misma que será incluida en la programación semanal de gestión comercial.

La copia de la cotización será enviada al gerente general.

Las muestras y la ficha técnica serán entregadas al cliente junto con la solicitud de verificación de requisitos del producto y la cotización o según formato del cliente.

En caso de requerir como muestra un producto existente en almacenamiento se emitirá una nota de pedido para facturar al precio de costo con el 100 % de descuento.

Recepción de pedidos. El cliente deberá emitir una orden de compra de acuerdo al registro interno, o de acuerdo al formato del cliente acorde con los tiempos de fabricación de la empresa, con el que el jefe de gestión comercial verificará si se encuentra en el registro de clientes, en caso de no existir se ingresará en dicho registro.

Revisión y confirmación de los pedidos. Una vez encontrado las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedidos y los expresados previamente, se procederá a registrar en el documento respectivo las diferencias existentes de los pedidos, la cantidad de producto requerido por parte del cliente deberá constar en la proyección semanal de ventas, la cual es entregada al jefe de producción.

Comunicación interna de los pedidos. El jefe de gestión comercial elaborará la programación semanal de distribución, la que será enviada al responsable de distribución.

El jefe o el asistente del departamento de gestión comercial llenarán la nota de pedido, y será entregada al responsable de almacenamiento y producción el cual verificara e inmediatamente emitirá la nota de egreso del producto terminado con la cual el asistente de gestión comercial confirma y elabora la factura, guía de remisión, hoja ruta para entregar a distribución.

Trazabilidad de los productos. Una vez que el responsable de almacenamiento entrega la nota de egreso del producto terminado en la que indica los lotes de producción; el asistente de gestión comercial llevara el control de destino de cada uno de los productos despachados, verificando la hora y día en que se ha entregado el producto solicitado por el cliente, respectivamente.

Modificación de los pedidos solicitados por los clientes. De existir alguna modificación en los pedidos se requerirá una nueva orden de compra del producto adicional que el cliente está solicitando, luego el jefe de gestión comercial, o la asistente de gestión comercial, procederán a llenar una nueva nota de pedido y se continuará con lo indicado en los literales 4.4 y 4.5.

4.9.3.5 *Atención a reclamo de los clientes por no conformidades.* Si hay quejas por parte de nuestros clientes por recibir producto no conforme, el departamento comercial procederá a llenar en el registro de quejas de clientes, el mismo que será comunicado al responsable de control de calidad para que tome las acciones correctivas, el responsable de gestión comercial lo registrara.

4.9.3.6 *Devoluciones.* El asistente de gestión comercial es el responsable de entregar la devolución con su respectiva nota de crédito, al responsable de almacenamiento para el trámite correspondiente.

4.9.3.7 *Medición de la satisfacción al cliente.* El asistente de gestión comercial realizara la medición de la satisfacción del cliente a través de una encuesta, la misma que se entregará o enviará a los clientes como máximo dos veces al año, para tomar las acciones correctivas necesarias.

4.9.3.8 *Políticas de gestión comercial*

Política de venta. La política de venta es comercializar los productos que elabora nuestra empresa a precios razonables con un buen servicio y entrega oportuna, realizando visitas a instituciones públicas y privadas, instituciones educativas de nivel primario secundario y superior.

Política de crédito. La empresa como política de crédito ha establecido lo siguiente:

Tipos de clientes

Instituciones. Dependiendo del volumen de compras, se fijará el precio respectivo, de acuerdo al cuadro de precios de ventas.

Forma de pago

Clientes regulares. Las ventas se realizan al contado.

Clientes Establecidos. El crédito que se concederá a los clientes establecidos oscila entre 30 y 90 días. Si se vence el cobro dentro del plazo establecido, luego de haber agotado todas las posibilidades de cobro, se procederá a realizarlo mediante un proceso legal.

Forma de entrega (transporte)

Indirecta. Corre por cuenta del cliente el traslado del producto.

Cobros. El jefe de gestión comercial es el responsable de la recuperación de cartera de todos los clientes.

Recibe el pago del cliente en caja en efectivo o cheque certificado y sella la factura con la leyenda de “PAGADO” conservando una copia de la factura para referenciar el pago y entrega de toda la documentación al área de distribución.

Conserva una copia firmada en original de la autorización de salida, envía al almacén una copia de la misma y distribuye las copias de las facturas de la siguiente forma:

- Copia azul para archivo de distribución
- Copia amarilla para la caja
- Copia rosa, copia verde y una fotocopia para almacén
- Copia blanca para el cliente

Recibe copia rosa, fotocopia de factura y autorización de salida y entrega producto al cliente y copia verde de la factura a vigilancia.

Recibe del cliente la copia verde de la factura y concede la salida del producto.

Con la factura el cliente tendrá derecho a efectuar los reclamos pertinentes.

4.9.4 Procedimiento provisión y compras

Tabla 6: Procedimiento provisión y compras

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento provisión y compras	N° de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.4.1 Objetivo. Describir la sistemática a seguir para llevar a cabo la formalización de las solicitudes de necesidades de material, equipo o servicios, así como de la posterior tramitación de pedidos, obteniendo como resultado productos que cumplen con todo lo requerido por la organización.

4.9.4.2 Alcance. El proceso engloba las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compra de materiales y/o equipos así como de los diferentes servicios.

4.9.4.3 Definiciones

LPA. Lista de proveedores aprobados.

4.9.4.4 Responsabilidad. El jefe de provisión y compras, calidad y gerencia son los responsables del cumplimiento y de la efectiva implantación de este procedimiento.

4.9.4.5 Metodología

Especificaciones de productos. Tras la detección de necesidades de material, el personal demandante del mismo comprobaba si se dispone de stock en el almacén.

Las especificaciones técnicas de los productos a adquirirse, de materias primas, insumos y material de empaque son definidas por el responsable de control de calidad.

Al adquirir un servicio este será especificado por cada uno de los jefes o responsables de procesos de cada área.

Política de compra

Política de provisión y compras. Ejecutar las compras de materia prima, insumos y materiales; y, contratación de servicios, garantizando además la eficiente aplicación de los recursos mediante la adquisición oportuna de los bienes en las mejores condiciones de precios, pago, calidad, soporte técnico y garantía.

Todas estas condiciones en lo que sea posible serán respaldadas por escrito mediante cotizaciones, facturas, órdenes de compra.

Al momento de solicitar la compra, esto estará respaldada por la solicitud de compra, emitida por el responsable de almacenamiento.

Las adquisiciones de materia prima se lo realizarán a las diferentes distribuidoras de material textil de la zona de preferencias aquellas que son conocidas para la empresa.

No se aceptaran cualquier tipo de obsequio el cual pueda influir al momento de seleccionar un proveedor.

El proceso de compra será realizado conforme a:

Materias primas. Especialmente de tipo de telas o materiales sintéticos, hilos de acuerdo a los requerimientos de producción.

Tiempo de entrega. Toda materia prima será solicitada para que el proveedor entregue dentro del horario establecido por la empresa.

En caso de que existe una urgencia de materia prima se podrá receptar fuera de los horarios, previo conocimiento del jefe de producción, y con la solicitud dirigida hacia la dirección.

Insumos. El tiempo de entrega de insumos será entregado máximo en 48 a 78 horas.

Materiales. El tiempo de entrega será de 15 a 30 días hábiles, para garantizar un abastecimiento oportuno.

Solicitud de análisis de muestras. El jefe de provisión y compra solicita muestra de materiales, materia prima, suministros al proveedor no calificado, luego de recibida dicha muestra será analizada por el responsable de control de calidad, el cual emitirá un informe acerca de las características del material y mediante esta información se verificara si el proveedor cumple o no con los requerimientos de la empresa.

Calificación de proveedores. El proceso de evaluación de proveedores es realizado conjuntamente por la gerencia y el responsable de calidad, el cual se divide en dos fases diferenciadas:

Evaluación inicial. Se da la aprobación inicial a un proveedor o la continuidad en la compra de suministros o proveedores habituales.

Seguimiento continuo de proveedores. Se desarrolla una comprobación efectiva de que el proveedor mantiene la calidad de los productos solicitados.

Evaluación y seguimiento de proveedores. En esta etapa se lleva acabo con el fin de comprobar que el proveedor mantiene regularmente la calidad de sus suministros. Para esto el responsable de calidad recopila todos los registros, para analizar y estudiar todos los problemas existentes con los proveedores utilizando la siguiente información:

- Las incidencias reflejadas por el responsable de recepción del material en las órdenes de compra.
- Las desviaciones recogidas en las partes de no conformidad, según lo descrito en el procedimiento de gestión de incidencias de acciones correctivas y preventivas.

Aceptación/rechazo del proveedor. Cada año la gerencia y el responsable de calidad analizaran y estudiaran las incidencias detectadas a través del seguimiento de proveedores realizado por el responsable de calidad.

La gerencia será quien apruebe o rechace a los proveedores, mediante su firma en el apartado de observaciones del formato.

- *Proveedor aprobado.* Cuando las desviaciones detectadas, en su mayoría, son leves poco importantes, por lo que no se descalifica al proveedor para compras futuras.
- *Proveedor rechazado.* Cuando se hayan abierto 10 partes de no conformidad, en el caso de incidencias graves, o 1 parte de con conformidad, en el caso de incidencias inaceptables.

Comunicación de rechazo al proveedor. Cuando la evaluación de como resultado el rechazo, el responsable de calidad podrá informar al proveedor de la necesidad de corregir y/o mejorar ciertos aspectos del servicio o, en casos extremos, de la suspensión de acciones comerciales en un futuro próximo, si no continua correctamente.

Cotizaciones. Una vez aprobado las muestras por el jefe de control de calidad y recibidos los presupuestos, serán analizados desde dos puntos de vista:

- Por parte del demandante quien revisara el cumplimiento de los requisitos técnicos.
- Por parte del responsable de administración, quien revisara los requisitos económicos.
- En función a la información obtenida y analizada por ambas partes, el responsable de administración decidirá la aprobación o rechazo del presupuesto.

Programación de compras. En base a la solicitud de compra emitida por el responsable de almacenamiento y la aprobación del responsable de administración.

El jefe de provisión y compras realizará la programación de compra semanalmente, y para su aprobación será enviada al gerente general.

Orden de compra. Una vez definido el proveedor, y en función de la solicitud de compra emitida por el responsable de almacenamiento el jefe de provisión y compras entrega la orden de compra al proveedor, verificando todos y cada uno de los materiales e insumos a adquirirse.

Recepción de material/equipo/servicio. En el momento de entrega se procederá a revisar la coincidencia de los parámetros establecidos en el pedido con el producto recibido:

- *Material.* El personal del almacén comprueba la coincidencia entre la cantidad, referencias, plazos y estado del producto.
- *Servicios.* El usuario comprueba que la ejecución del servicio se realiza según las condiciones establecidas.

Incidencias detectadas. En caso de existir algún tipo de incidencia, esta será registrada en la nota de entrega, que se remitirá al responsable de administración, quien procederá a tramitarlo como no conformidad y a resolverlo con el proveedor.

Entrega de informes. El jefe de provisión y compras elaborará y presentará la planificación anual de compras, así como también se presentará los informes mensuales al gerente general. La nota de entrega siempre estará firmado, indicando la fecha de recepción.

4.9.5 Procedimiento almacenamiento

Tabla 7: Procedimiento de almacenamiento

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento almacenamiento	Nº de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.5.1 Objetivo. Controlar y garantizar el almacenamiento y distribución de insumos, materiales y producto terminado con las especificaciones definidas, para llevar el control de los ingresos y salidas de los bienes y establecer responsabilidades.

4.9.5.2 Alcance. El cumplimiento del presente registro, alcanza al personal del área de almacenaje de todos los materiales, insumos y equipos para los trabajos de confección.

4.9.5.3 *Definiciones*

Kardex. El kardex es un documento utilizado para tener el control de la mercancía, tanto la que entra como la que sale.

Requisición. Documento con el que se requiere de algún producto.

4.9.5.4 *Responsabilidad.* La dirección y el responsable de almacenamiento aseguran la implantación y la efectividad de este procedimiento.

4.9.5.5 *Metodología*

Recepción de materia prima e insumos. El responsable de almacenamiento recibe una copia de la orden de compra emitida por el jefe de provisión y compras para la verificación del producto y solicita al jefe de control de calidad el análisis del producto para realizar el respectivo ingreso.

Una vez entregado por parte del responsable de control de calidad el documento de verificación del producto se procede a ingresar a través de una nota de ingreso (de productos) entregando una copia de esta al responsable de provisión y compras y la otra al proveedor, caso contrario el producto no ingresa.

Se reciben los materiales e insumos, se verifica que el producto corresponda a lo declarado en la factura y/o guía de remisión.

Una vez que se ha recibido el documento de análisis de insumos y materiales del responsable de control de calidad, se procede a organizar de tal forma que se entregue a producción los insumos y materiales más antiguos, para cumplir con el fifo (primero en entrar-primero en salir).

Entregas de materias primas e insumos a producción. Los responsables de almacenamiento deben recibir las órdenes de producción para su realizar el respectivo despacho.

Los insumos deben ser entregados en la cantidad solicitada en la orden de producción.

Todos los materiales deben ser entregados, con cada entrega de producto se debe solicitar a la persona responsable de producción que recibe el producto que constate lo recibido.

Recepción de producto terminado. El responsable de almacenamiento recibirá el producto terminado con la respectiva nota de ingreso de producto terminado por parte del jefe de producción para su respectiva verificación y registró en kardex del sistema.

Recepción de producto devuelto. El responsable de almacenamiento recibe del jefe de gestión comercial. el producto devuelto con la copia de la nota de débito, se realizara la solicitud de análisis de producto al responsable de control de calidad, el mismo que entregará el informe técnico para baja de inventarios, en caso de que el producto regrese a almacenamiento, el responsable de control de calidad entregará el documento verificación de producto.

Pedido de clientes internos. El responsable de almacenamiento generará la requisición de las necesidades de los clientes internos.

Una vez que ha verificado si se encuentra en stock, se entrega lo solicitado a los clientes internos; en caso de no existir envía una solicitud de compra de bienes y servicios a provisión y compras.

Identificación del producto. El responsable de almacenamiento recibe del responsable de control de calidad el documento de verificación de producto con el cual procede a almacenar según especificaciones dadas por el responsable de control de calidad.

Despacho y entrega. Una vez entregada la nota de pedido por parte del responsable de gestión comercial.

El responsable de almacenamiento procede a codificar el producto según lotes de ingreso para su respectivo despacho y entrega al responsable de gestión comercial junto con una nota de egreso de producto terminado y registra en el kardex del sistema, luego procederá a archivar para su respectiva evidencia.

4.9.6 Procedimiento producción

Tabla 8: Procedimiento producción.

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento producción	N° de edición:
Código:		Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Autor

4.9.6.1 Objetivo. Describir de forma adecuada como elaborar un plan de producción y como controlar la calidad de los productos producidos.

4.9.6.2 Alcance. Todas las actividades que comienzan realizando el plan de producción y terminan con las tareas asociadas a la gestión de herramientas para el control de calidad.

4.9.6.3 Definiciones

OP. Orden de producción.

JP. Jefe de producción.

4.9.6.4 Responsabilidad. El director de la fábrica es el máximo responsable del negocio y, por tanto, el encargado de diseñar y aprobar cualquier metodología que se desee aplicar en la producción.

4.9.6.5 Metodología

Elaboración de la programación semanal. Para realizar una planificación efectiva ha de comenzarse con la definición del objetivo general de la actividad. Este debe ser definido por la empresa, no obstante, debe ir orientado a la reducción de costes, incremento de la calidad de sus productos y dirigido a la mayor satisfacción de los clientes, cumpliendo así con los objetivos propuestos.

LA CASA DEL DEPORTISTA, sin dejar de establecer y reconocer la jerarquía y responsabilidad de cada jefe, promoverá la participación de todos y cada uno de los responsables, esto es; delegar en el momento preciso y marcar objetivos en cada área.

Una vez establecidos los objetivos de cada área, se definirán procedimientos genéricos en aquellas más críticas. Se establecerán procedimientos en:

- Área financiera y contable.
- Recursos humanos.

Orden de producción. El jefe de producción elabora una orden de producción que es enviada al responsable de almacenamiento con la cual solicita los insumos y materiales.

Antes de iniciar las labores de producción se revisara la calidad del material para verificar si no existen anomalías.

Si se cumple con los requisitos del material se procederá a la elaboración del producto.

Se ejecuta las tareas que son necesarias para elaborar el producto.

El supervisor de producción verificara que cada proceso se realice de acuerdo a lo establecido para así cumplir con los requerimientos del producto.

Elaboración general de los productos

- Se verifica el modelo impuesto por el cliente.
- De acuerdo al modelo se procede al trazo del modelo seleccionado.
- Se procede al corte del modelo, cuidando la calidad del material y evitando desperdicios innecesarios de material.
- Una vez realizado el control de calidad respectivo se transporta al área de máquinas donde se procede a unir las piezas cortadas cuidando la calidad de las costuras para evitar errores y sobre evitar inconformidades al momento de la entrega del producto final.

- Una vez finalizada la unión de las piezas se procede a la corta de hilos para obtener un mejor acabado.
- Al transportar el producto al área de acabado para realizar el ultimo control, se verificara si el producto necesita ser estampado o bordado de acuerdo a la petición del cliente.

La información del producto será enviado a el área de almacenaje para su recepción el cual al momento de su ingreso se realizara un control de calidad para evitar alguna anomalía al momento de almacenarlo.

4.9.7 Procedimiento diseño y desarrollo

Tabla 9: Procedimiento de diseño y desarrollo

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento diseño y desarrollo	N° de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.7.1 Objetivo. Establecer directrices que permitan mediante el uso de parámetros técnicos, obtener productos que cumplan con las expectativas del cliente.

4.9.7.2 Alcance. Este procedimiento aplica desde la legalización del contrato hasta la entrega de los diseños para posteriormente realizar la ejecución.

4.9.7.3 Definiciones

Diseño y desarrollo. Es crear nuevos productos cumpliendo las especificaciones de los clientes.

Especificación. Documento que establece requisitos.

Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Revisión y verificación. Chequeo y seguimiento durante el avance del diseño para que se ajuste a los requisitos exigidos.

4.9.7.4 Responsabilidad. El responsable de control de calidad garantizara el cumplimiento de este procedimiento.

4.9.7.5 Metodología

Etapas del diseño y desarrollo

- Recepción de la solicitud de diseño y desarrollo de nuevos productos.
- Solicitud de insumos.
- Liberación del nuevo producto.
- Validación del producto.
- Entrega del diseño.

Elementos de entrada

- Requerimientos del producto.
- Ficha de especificaciones técnicas o parámetros de calidad (en caso de existir).
- Muestra (en caso de existir).
- Detalle de productos similares (en caso de existir).
- Requerimientos funcionales (uso del producto).

Desarrollo del diseño y desarrollo

Recepción de la solicitud. El responsable de control de calidad, previo haber recibido del gerente general o del jefe de gestión comercial la solicitud del diseño y desarrollo de nuevos productos, se identificara y se analizara la factibilidad de producción con las áreas involucradas (gerencia, producción, jefe de provisión y compras y control de calidad).

Se dejara constancia en el registro de factibilidad de producción, para luego analizar los elementos de entrada, los mismos que serán registrados en control de elementos de: entrada y salida.

Desarrollo de formulaciones para el ensayo del diseño. El proceso de formulaciones del diseño será realizado por el personal de control de calidad, los mismos que serán registrados en los documentos de desarrollo de formulaciones.

Planificación del diseño. El proceso de planificación del diseño será realizado por el contratista con la supervisión y orientación del encargado de control de calidad.

Solicitud de insumos. El responsable de control de calidad solicitará a almacenamiento mediante una orden de pedido, los insumos y materiales a ser utilizados para los respectivos ensayos del producto a elaborarse.

Ejecución de las formulaciones. El responsable de control de calidad una vez recibido del responsable de almacenamiento los insumos solicitados, procederá a la ejecución de las formulaciones planteadas.

Verificación de los ensayos. El responsable de control de calidad, evaluará cada una de las pruebas, tomando en cuenta los elementos de entrada, mediante un análisis de catación que participaran gerente general conjuntamente con los jefes de: provisión y compras, gestión comercial, producción y personas seleccionadas de la empresa.

Análisis de la verificación. El responsable de control de calidad analizará la evaluación tomando en cuenta la prueba que ha tenido mayor aceptación según el registro de resultados de las cataciones y de esta manera se procederá a verificar si el producto cumple con los elementos de entrada. El responsable de control de calidad enviara un informe al jefe financiero del ensayo que ha sido aprobado.

Verificación final y liberación del producto. El responsable de control de calidad, verificara los elementos de entrada según el registro de verificación y revisión, los parámetros físico, ergonómicos, químico, del producto, de encontrarse dentro de los requerimientos del cliente se registrará en el documento de verificación de producto.

Validación del producto. Una vez que el producto haya cumplido con los requerimientos del cliente el responsable de control de calidad, hará la respectiva entrega del producto al jefe de gestión comercial, quien será el responsable de entregar al cliente para su respectiva validación del producto.

Revisión del diseño. Una vez que el responsable de control de calidad ha recibido la aceptación o rechazo del producto por parte del jefe de gestión comercial, se procede a la revisión y si existe modificaciones se reporta en el registro de resultados de análisis del producto por el cliente y en caso de existir modificaciones se registraran y se realizan las correcciones para alcanzar los requerimientos del cliente.

Entrega del diseño. El responsable de control de calidad una vez que ha recibido por parte del jefe de gestión comercial el documento de aceptación del producto, de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Se convocara a una reunión para la entrega del diseño al gerente general, a los jefes y responsables de: producción, mantenimiento, provisión y compras, gestión comercial y almacenamiento según el registro de especificaciones, formulación y procedimiento del producto.

4.9.8 Procedimiento producto no conforme

Tabla 10: Procedimiento producto no conforme

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento producto no conforme	Nº de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.8.1 Objetivo. Establecer los lineamientos para asegurar que los productos que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionados.

4.9.8.2 Alcance. Este procedimiento aplica a todas las áreas que conforman LA CASA DEL DEPORTISTA.

4.9.8.3 Definiciones

Producto no conforme. Aquel que no cumple con los requisitos especificados.

Concesión. Autorización del cliente para usar o liberar un producto que no cumple con los requerimientos especificados.

4.9.8.4 Responsabilidad. Gerente, representante de la fábrica, responsables de proceso y todo el personal que labora en LA CASA DEL DEPORTISTA garantizaran del cumplimiento de este procedimiento.

4.9.8.5 Metodología. Reportar la inconformidad de un producto a través de la información obtenida de:

- Quejas de clientes.
- Detección de producto no conforme en los procesos.
- Revisiones por la dirección.
- Análisis de datos en la medición.

Recibir la causa de la no conformidad y registrarla en el formato respectivo, definiendo la causa que produjo la inconformidad y establecer las acciones correctivas a tomar y los cambios que deben efectuarse y enviarlo al representante de la dirección.

Mediante la información obtenida se procede a evaluar las acciones tomadas y se contacta al cliente, para informarle sobre cualquier anomalía detectada al momento de elaborar el producto.

Se procede a establecer las acciones correctivas y preventivas, eliminando el producto no conforme o cualquier situación que cause la inconformidad que afecte el SGC y así prevenir su reincidencia.

Se verifica si la solución ha eliminado la no conformidad y su efectividad, de confirmar que no ha vuelto a ocurrir el problema, indicara la fecha y firma el cierre de la acción en el reporte respectivo.

Control de materiales no conformes. El responsable de control de calidad mediante una etiqueta, identificara el material que no cumple con los requisitos solicitados y será transportado al área de materiales defectuosos indicada en la planta.

Control de productos en proceso no conformes. El jefe, supervisor u operador de producción que detecte un producto no conforme durante el proceso, debe detener la producción en la máquina o puesto de trabajo que presentó la no conformidad, el cual analizara el problema y determinara el cambio o ajuste necesario, siempre el control debe efectuarse antes de un proceso el cual no permita volver a realizarlo.

Control de producto terminados no conformes. El responsable de control de calidad informa al jefe de producción la existencia de productos no conformes en producto terminado, mediante esta información se procederá a analizar el problema y tomar las acciones pertinentes, dichas acciones serán registradas respectivamente.

Concesión. Si el gerente general, considera que es conveniente liberar un producto terminado que no cumple con alguna especificación o aun no cumple con el tiempo para su liberación, realizará los trámites necesarios con el cliente y le solicitará la aceptación del producto.

Si el cliente da la aceptación por escrito, la persona que liberó el producto registrará esta liberación en el registro de producto no conforme y se adjuntara el documento de concesión.

Una vez conseguida la aprobación del cliente, el responsable de control de calidad informa al responsable de almacén para que proceda a su despacho.

Una vez liberado el producto, quedara bajo responsabilidad del cliente y si surge algún reclamo será necesario la factura emitida, al momento de entregar el producto final.

4.9.9 Procedimiento recursos humanos

Tabla 11: Procedimiento recursos humanos

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento producto no conforme	Nº de edición:
Código:		Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Autor

4.9.9.1 Objetivo. Describir las actividades necesarias para la selección de los empleados, contribuyendo con la capacitación necesaria para obtener personal competitivo, puesto que desempeñan actividades que afectan directamente a la calidad del producto.

4.9.9.2 Alcance. Considera la contratación, gestión y administración de recursos humanos, hasta su desvinculación.

4.9.9.3 Definiciones

JRH. Jefe de recursos humanos.

4.9.9.4 Responsabilidad. El Jefe de recursos humanos es el responsable de la implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento, tomando en consideración la aprobación de la dirección.

4.9.9.5 Metodología

Identificación de los requerimientos y necesidades de recurso humano. Identificar las necesidades y requerimientos del talento humano cuando se considere necesario, de acuerdo a las áreas que lo solicitan.

Enviar al gerente los requerimientos de recurso humano de acuerdo a las necesidades de la organización en cada departamento o área que conforma la empresa.

Se tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

- Justificación del cargo solicitado.
- Funciones.
- Perfil.

Competencia del personal. Para definir la competencia del personal de la casa del deportista se tomara en cuenta la experiencia obtenida de otros trabajos realizados.

El jefe de recursos humanos debe asegurar que la descripción de funciones se encuentre vigente y actualizada.

El registro de la calificación del personal se realiza considerando los siguientes aspectos:

- Cuando ingresa personal nuevo a la empresa.
- Cuando el personal es antiguo pero que consta en el sistema.
- Cuando se precise promocionar al personal.

Este registro es archivado junto a la hoja de vida respectiva, ya que el jefe de recursos humanos mantiene en archivo las carpetas personales de los diferentes empleados.

El jefe de recursos humanos realizará la evaluación de competencias a todo el personal, esta evaluación se registrará en el registro de competencias del personal.

Selección del personal. Una vez que la empresa es consciente de la necesidad de cubrir un determinado puesto de trabajo y antes de comenzar el proceso de selección, se realiza lo siguiente

Descripción del puesto de trabajo. Se detallan las funciones y las tareas propias del puesto de trabajo según el manual de funciones.

Descripción del perfil del candidato. Se consideran características profesionales según el manual de funciones y personales como honradez, puntualidad, sociabilidad, entre otros que debe reunir el interesado.

Solicitud de contratación. Recibe de las áreas que conforman la empresa la requisición de personal que se solicita para el puesto vacante.

- Localiza al candidato que cumpla con el perfil del puesto solicitado a través de currículos proporcionados archivados.
- Notifica al gerente el ingreso del nuevo personal para su autorización.
- Selecciona al candidato adecuado para cubrir puesto vacante.
- Notifica la candidata que ha sido seleccionado y se solicita por medio de un memorando la documentación oficial requerida para realizar el trámite de contratación e integra expediente y archiva.

La documentación solicitada en esta etapa es:

- Acta de nacimiento.
- Nivel de estudios.
- Carta de antecedentes penales.
- Licencia de manejo en caso de poseerla.

Contratación de personal. Al momento de la contratación del personal que cubrirá la vacante se procederá de la siguiente manera:

- Elaborar el nombramiento.
- Entregar el nombramiento a la persona contratada.
- Registrar la información en el sistema.
- Llevar a cabo la presentación del personal.
- Archivar la copia del nombramiento.
- Recibir la documentación y crea el expediente.

Identificación de necesidades de capacitación. El Jefe de cada proceso es el responsable de identificar las necesidades de capacitación del personal por medio de:

- Comparación de las competencias requeridas para el puesto de trabajo.
- Necesidades detectadas por el jefe inmediato.

- Por interés manifiesto de un funcionario.
- Estrategia propia de la empresa, debido a oferta de nuevos productos.
- Evaluaciones de efectividad de la capacitación.

Los Jefes de procesos registran el documento de necesidades de capacitación por lo menos una vez al año y entregan al responsable de recursos humanos el mismo que hace llegar al gerente general para su aprobación.

Posterior a la aprobación el jefe de recursos humanos coordina las capacitaciones internas y define para las capacitaciones externas lo siguiente:

- Lugar
- Fecha
- Costo

Cuando el jefe de proceso requiera de alguna capacitación que no conste en el documento de necesidades de capacitación, lo pedirá a través de la solicitud de capacitación con copia dirigida al gerente general para su debida aprobación.

Provisión de capacitaciones

Ejecución de las capacitaciones. Una vez que la capacitación interna haya sido aprobada por el gerente general, el jefe de proceso solicitante llena el registro de asistencia a través del reporte de capacitación interna, para el caso de capacitación externa la evidencia de la ejecución es el correspondiente certificado de asistencia, que será emitido por el organismo respectivo.

Efectividad de las capacitaciones. El jefe de recursos humanos junto con el jefe de proceso solicitante son los responsables de realizar la verificación de la efectividad de las capacitaciones.

Esta verificación se efectúa tanto para capacitaciones internas como para capacitaciones externas.

El objetivo de la verificación de la efectividad de las capacitaciones es con el fin de establecer el entendimiento del funcionario capacitado con respecto al tema, y como esto puede aportar a la casa del deportista.

La verificación de la efectividad se puede realizar de una de las siguientes maneras:

- Mediante el certificado de aprobación de cursos externos el mismo que debe ser suministrada por el proveedor.
- Mediante un informe presentado por el jefe del proceso en donde se indica la forma de cómo se realizó la evaluación (por ejemplo: mejora en el desempeño, mejora de sistema de producción, mejora en la calidad de los productos, etc.).

El tiempo para realizar la verificación de la efectividad queda a criterio del jefe de proceso.

Informe de las capacitaciones. El jefe de recursos humanos es responsable de elaborar al final del período aplicable del programa, un informe del programa de capacitación, el que debe incluir el porcentaje de cumplimiento, razones del incumplimiento y efectividad de las capacitaciones a través de las evaluaciones.

4.9.10 Procedimiento financiero

Tabla 12: Procedimiento financiero

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento financiero	Nº de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.10.1 Objetivo. Obtener, verificar y analizar los estados financieros para su emisión y presentación correcta de LA CASA DEL DEPORTISTA.

4.9.10.2 Alcance. Verificar las cuentas que correspondan a la empresa, es decir aquellos movimientos contables efectuados.

4.9.10.3 Definiciones

IC. Ingreso de caja.

AC. Auxiliar de clientes

EC. Estado de cuenta.

CE. Comprobante de egreso.

AP. Auxiliar de proveedores.

ECP. Estado de cuenta proveedor.

4.9.10.4 Responsabilidad. El jefe financiero es responsable de la implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

4.9.10.5 Metodología. El área administrativa recibe del departamento de contabilidad reporte de movimientos contables de las diferentes cuentas de los estados financieros respectivamente.

Se verifican los estados financieros de la empresa.

Se analiza y aplica las herramientas para la interpretación de los estados financieros.

Describir la situación financiera y proponer medidas, opciones y alternativas para contar con liquidez, solvencia y capacidad para cumplir con las obligaciones financieras.

Enviar los estados financieros y planteamientos de opciones y medidas financieras al área administrativa de la empresa.

Mediante este análisis se recibe los estados financieros y el planteamiento de alternativas financieras para una correcta toma de decisiones.

Cobros. El contador recibe y revisa copia de facturas y notas de ventas para su archivo.

El jefe financiero recibe el reporte de cobros de gestión comercial y elabora el comprobante de ingreso por cada cliente.

Al final del día o al siguiente, el jefe financiero debe realizar el depósito de los dineros recaudados, en las cuentas corrientes o de ahorros que posea la empresa.

Si el cliente solicita crédito se procederá a entregar la solicitud de crédito a través del jefe de gestión comercial.

Pagos. El contador recibe y revisa los documentos sujetos de pago, facturas, liquidaciones de compras, notas de ventas y retenciones entregadas por el jefe de provisión y compras, una vez verificada toda la documentación se entrega al jefe financiero.

El jefe financiero, de acuerdo a la disponibilidad existente procederá a realizar los pagos a los proveedores.

El jefe financiero registra los comprobantes de egreso y elabora los cheques por cada proveedor, luego es aprobado y firmado por el gerente general.

Se procede a la cancelación (entrega de cheque) al proveedor previo a la firma de los documentos respectivos, para su posterior archivo.

Baja de inventarios

Devoluciones y producto no conforme en almacenamiento. Recibido el informe técnico para baja de inventarios de control de calidad, se procede a realizar la constatación física de los productos en malas condiciones con los responsables de: control de calidad, gerencia general, almacenamiento y contabilidad.

Costos

Costos de desarrollo. El jefe financiero recibe el informe de insumos y materiales utilizados para la elaboración de nuevos productos por parte de control de calidad procediendo a calcular los costos, los que deberán ser revisados por el gerente general.

Costos de producción. Luego que el jefe de producción registra el informe diario de producción en el sistema contable.

La contadora procede a la revisión correspondiente, posteriormente genera un costo de los componentes (insumos y materiales).

Al finalizar el mes se procede a proporcionar los gastos directos e indirectos de fabricación obteniéndose el costo de producción por unidad de

Informes. El jefe financiero enviará periódicamente los estados financieros como también el informe general de costos al gerente general.

Todo esto será revisado y se emitirá un informe, en el cual se dará a conocer los estados en que se encuentra la empresa.

Inventario de equipos y herramientas. El jefe financiero entregará un listado de equipos y herramientas, el mismo que mantendrá bajo su cuidado.

4.9.11 Verificación y muestreo en recepción

Tabla 13: Verificación y muestreo en recepción

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento verificación y muestreo	N° de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.11.1 Objetivo. Determinar la calidad de insumos y materiales al momento de ingresar a la empresa para así dar cumplimiento a los requerimientos de la empresa.

4.9.11.2 Alcance. Este documento aplica al área de recepción y almacenamiento así como también al área de control de calidad.

4.9.11.3 Responsable. El representante del departamento de control de calidad será el responsable de dar cumplimiento a este procedimiento

4.9.11.4 Definiciones

Ninguna

4.9.11.5 Metodología

Análisis de materiales e insumos. El responsable de control de calidad procederá a la verificación de los insumos y materiales en recepción, para determinar que cumplan con los requerimientos de la empresa así como también de los requisitos establecidos por el cliente.

Se verificara si las características del material son aptas para su utilización.

Toma de muestra. El responsable de control de calidad realizara un muestreo significativo del producto a ser verificado y analizado.

Análisis del muestreo

Materia prima. El responsable de control de calidad con las especificaciones técnicas de la materia prima procederá a realizar los análisis para la verificación y su respectiva liberación.

Insumos y material de empaque. El responsable de control de calidad con la muestra del producto seleccionado realizara los análisis de verificación de las especificaciones de los insumos y reportara los resultados en su registro correspondiente.

4.9.12 Evaluación de proveedores

Tabla 14: Procedimiento de evaluación de proveedores

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento evaluación de proveedores	Nº de edición:
Código:		Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Autor

4.9.12.1 Objetivo. Establecer pautas a seguir para la selección y evaluación de proveedores de productos y servicios que incidan en el SGC.

4.9.12.2 Alcance. Actividades de identificación y definición de necesidades de compra de materiales e insumos y tramitación de contratos a los proveedores, evaluando su calidad.

4.9.12.3 Definiciones

Ninguna

4.9.12.4 Responsabilidad

- Personal de la empresa.
- Responsable de la administración.
- Responsable del área de recepción.
- Responsable de calidad.
- Gerencia.

Todos ellos serán responsables del cumplimiento de este procedimiento.

4.9.12.5 Metodología. Dentro del procedimiento de provisión y compra de bienes y servicios tenemos los puntos de evaluación de un proveedor.

Para la evaluación del proveedor se tendrá en cuenta varios aspectos los mismos que serán calificados de acuerdo a las especificaciones impuestas por la empresa, verificando si cumplen o no con lo requerido.

Los aspectos a tener en cuenta son:

- Tecnología.
- Personal.
- Precios.
- Pagos.
- Muestras.
- Capacidad de cumplimiento.
- Tiempo de entrega.
- Garantía.

Con estos criterios se procede a obtener la evaluación de:

- 3 Excelente (EX)
- 2 Bueno (B)
- 1 Regular (R)
- 0 No Aplica (NA)

La calificación de proveedores se realiza por tipo de producto, sea bien o servicio, activo, los datos se registran de manera ordenada, respetando los códigos contables de cuenta y subcuenta, de menor a mayor, tomando una línea de datos por proveedor, que se a utilizado para que provean de materia prima.

Cada inicio de gestión se evalúa a todos los proveedores que se encuentren en la base de datos.

Cada que se realiza compras a nuevos proveedores durante el año, se los evalúa a la comprobación de la calidad de los bienes y/o servicios, a la recepción del producto para ser considerados o no en nuevas adquisiciones.

Los reportes se archivan en medio impreso o en medio digital y de forma ordenada en carpetas.

4.9.13 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

Tabla 15: Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Acciones correctivas, preventivas y mejoras	Nº de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.13.1 Objetivo. Establecer las políticas o condiciones actividades, responsabilidades y controles para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad.

4.9.13.2 Alcance. Aplica a todos los procesos del SGC y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias.

4.9.13.3 Responsables. El representante de la dirección debe establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así de asegurar la capacitación del personal para el conocimiento y aplicación del mismo, evitando así inconformidades al transcurrir el tiempo.

Los responsables de cada proceso son los encargados de generar una solicitud de acción preventiva y/o correctiva y de mejora cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos.

4.9.13.4 Definiciones

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

4.9.13.5 Políticas y condiciones de operación. Para que se cumpla este procedimiento se debe cumplir las siguientes condiciones:

- Fuentes para identificar las no conformidades reales o potenciales.
- Todos los funcionarios de la casa del deportista pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas y de mejoras
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Informes de producto no conforme.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Resultado de análisis de datos.
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.
- Los registros del SGC.
- El análisis del mercado.

Análisis de las causa. Todas las no conformidades son producidas por alguna causa. Para la identificación de las causas que generen estas no conformidades se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas.

Las herramientas a utilizar son:

- Lluvia de ideas.
- Espina de pescado.
- Histogramas.
- Entre otras.

Manejo de acciones preventivas y correctivas. Todas las acciones preventivas-correctivas deben registrarse en el formato de acción correctiva, preventiva y de mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:

Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad, identificando el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.

Causas que originan la no conformidad, indicando las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad se presente o se pueda presentar.

Plan de acción, demostrando las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.

Seguimiento a los resultados obtenidos, mostrando el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuales son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.

Cierre de la solicitud de acción revisar la solicitud de acción preventiva-correctiva, según los resultados obtenidos en el seguimiento, dejando registros de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad.

Descripción de las actividades a realizarse. Analizar las diferentes fuentes que permitan generar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

Identificar la no conformidad y registrarla en el formato respectivo el cual se encuentra dentro del procedimiento de gestión de calidad.

Remitir el formato de acción correctiva, preventiva y de mejora al responsable del proceso para que analice las causas que lo está originando para:

- Determinar y analizar las causas que están generando las no conformidades y registrarlas.
- Definir las acciones, responsable y fecha de ejecución, que permita eliminar las causas de la no conformidad.
- Verificar la correcta elaboración del formato.
- Claridad en la descripción de la no conformidad.
- Correcto análisis de las causas.
- Definición del plan de acción, responsables y fechas.
- Consolidar mensualmente todas las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas en el formato.
- Desarrollar las acciones establecidas de acuerdo al formato de acción correctiva, preventiva y de mejora.
- Registrar en el formato acción correctiva, preventiva y de mejora, el seguimiento a la ejecución del plan de acción, resultado evaluación de cierre de cada una de las acciones ejecutadas.
- Informar y remitir a la oficina de planeación el formato de las acciones tomadas las cuales hayan sido cerradas.
- Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas.
- Se dará a conocer sobre las acciones tomadas a consideración.

4.9.14 Procedimiento de mantenimiento preventivo

Tabla16: Procedimiento de mantenimiento preventivo

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento mantenimiento preventivo	Nº de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.14.1 Objetivo. Conseguir que las instalaciones y equipos se conserven en condiciones óptimas de funcionamiento, previniendo las posible averías, fallos y consiguiendo así un producto de calidad.

4.9.14.2 Alcance. Todas las instalaciones y equipos utilizados por la empresa.

4.9.14.3 Responsable. El responsable de mantenimiento elaborara un programa de mantenimiento que asegure la conservación de los equipos e instalaciones en condiciones óptimas.

4.9.14.4 Desarrollo. El responsable del mantenimiento en colaboración con los directores de área, elaborara un programa de mantenimiento preventivo en el cual consten los siguientes puntos:

- Cada equipo o equipos idénticos serán registrados y se programara las revisiones para cada uno de ellos.
- Se dispondrá de hojas de revisión mediante cuestionarios de chequeo específicos para facilitar el control de los elementos y aspectos a revisar, en donde el personal indicara las actuaciones y desviaciones detectadas de acuerdo con los estándares establecidos.
- Se diferenciaran, en función de la frecuencia requerida, las diferentes actuaciones, bien sea de verificación de estándares o bien porque se trate de tareas específicas.
- Resultados de las revisiones preventivas, cuando en el curso de una revisión se detecten anomalías, estas deberán ser modificadas, obviamente, siempre que sea posible se repararan inmediatamente o se programara su solución.
- Cada revisión será planificada de acuerdo a las necesidades de la empresa sin entorpecer el proceso productivo.
- El mantenimiento será realizado en un tiempo determinado de acuerdo a los mantenimientos realizados anteriormente.
- Se llevara un registro en el cual conste cada una de las características del equipo a ejecutarse el mantenimiento.
- Se analizara y se tomara acciones para reducir el costo de mantenimiento.
- Se llevara un registro en el cual indique el tiempo y costo de ejecución.

4.9.15 Procedimiento de control de calidad

Tabla 17: Procedimiento de control de calidad

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento control de calidad	N° de edición:
		Fecha:
Código:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:		

Fuente: Autor

4.9.15.1 Objetivo. Este procedimiento establece el sistema que se utiliza en la casa del deportista para identificar, preparar e inspeccionar todos los procesos y cada una de las operaciones que se llevan a cabo y así asegurar que se realizan de forma controlada.

4.9.15.2 Alcance. Este procedimiento se aplica a todos los procesos que influyen y afectan a la calidad en cada una de las etapas del proceso.

4.9.15.3 Responsabilidades

- Jefe de almacén.
- Jefe de producción.
- Jefe de control de calidad.

Todos ellos serán responsables de aplicar este procedimiento.

4.9.15.4 Descripción

Control de calidad al iniciar la producción

- Al iniciar la producción se verifica los parámetros de calidad establecidos.
- Se realiza una reunión de producto con el supervisor, operarios y persona encargada del control de calidad con el fin de calificar el cumplimiento de dichos parámetros.
- Establecer los puntos críticos de la producción, para controlarlos durante el proceso.

- Los resultados obtenidos en cada reunión serán registrados en el documento respectivo.

Control de calidad del producto final. Antes de hacer la entrega del producto final debe realizarse una inspección del producto, donde se verifique el cumplimiento de las especificaciones de calidad.

En caso de encontrarse alguna anomalía, debe revisarse todas las etapas del proceso, los resultados obtenidos quedaran registrados.

Para realizar todas estas actividades han de emplearse hechos reales y objetivos.

Esto implica la necesidad de utilizar herramientas estadísticas siguiendo un procedimiento sistemático y estandarizado de solución de problemas.

Estas herramientas permitirán:

- Detectar problemas.
- Delimitar el área de gravedad.
- Estimar causas del problema.
- Comprobar la existencia o no de algún problema.
- Prevenir errores.
- Confirmar los efectos de mejora.
- Detectar desfases.

Estas herramientas serán complementadas con técnicas cualitativas y no cuantitativas (encuestas, lluvia de ideas, entrevistas, etc.).

Hoja de control. La hoja de control servirá para reunir y clasificar la información según determinadas categorías.

Estas hojas tienen como función hacer la fácil recopilación de datos y realizarlo de forma que puedan ser utilizados más fácilmente.

Las hojas de control constan de los siguientes campos:

- Peso, volumen, longitud, talla y otras variaciones en las variables de los productos.
- Clasificación de los productos defectuosos.
- Localización de defectos en las piezas.
- Causa de los defectos.
- Verificación de chequeo.

Recepción de mercancía. Una vez que el área comercial y ventas hayan realizado su pedido de materia prima, la mercancía es recibida por almacén.

El encargado del almacén avisara al encargado del control de calidad para que realice los controles necesarios y verificar que las mercancías cumplen los requisitos.

Una vez que se haya verificado y aprobado por el área de control de calidad, esta dará el visto bueno y etiquetara el material en el cual se resume las características del material según pedido.

Se colocara “ACEPTADO”, la fecha y numero de informe que corresponda.

En caso de que el material no cumpla con lo establecido se colocara una etiqueta en la cual se pondrá “RECHAZADO”, por lo que se tomara acciones de reclamo al proveedor.

Le material aprobado será colocado en el lugar destinado a materia prima ubicado en el almacén.

Fabricación del producto. Una vez que el cliente haya realizado su pedido y el jefe de producción haya comprobado que la mercancía que se va a utilizar para la elaboración del producto cumpla con los requisitos establecidos, emitirá una orden de fabricación, siempre y cuando se verifique cada parámetro establecido.

El departamento de calidad será el único responsable de autorizar el inicio de la fabricación.

Para que el departamento de calidad lo autorice deberá tomar una muestra de diez piezas y comprobará que se cumple con las características.

Una vez validada esa primera muestra, se comenzara la fabricación en serie del producto.

Si no resulta aprobada la muestra se realizara una no conformidad según el procedimiento de no conformidades.

El jefe de fabricación tomaría las acciones oportunas modificando el proceso y/o la maquinaria y volver a empezar otra vez el proceso.

La primera muestra se guardara por el control de calidad durante el proceso de fabricación, mediante una etiqueta que conste el tipo de material y la orden de fabricación.

El jefe de producción junco con el departamento de control de calidad realizara una serie de controles del proceso productivo.

El departamento de control de calidad está obligado a hacer un control de calidad en cada etapa del proceso comprobando que se cumplen con los requisitos establecidos.

Si se produjera una no conformidad el departamento de calidad lo registrara y hasta que no se haya tomado las acciones pertinentes para eliminar la no conformidad no se procederá a su marcha.

Una vez concluido el producto se procederá a realizar el último control de calidad etiquetándolo con la identificación, fecha de elaboración y el número de lote.

Control de calidad. Los controles que realiza el departamento de calidad se realizan mediante autocontroles e inspección final del producto.

Se realizan controles del proceso a cada momento según lo establecido, para cumplir con los requerimientos del producto.

El control se ejecutara en procesos irreversibles.

4.10 Levantamiento de instructivos de trabajo

4.10.1 Instructivo para la elaboración de documentos

Tabla 18: Instructivo para la elaboración de documentos

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Procedimiento de elaboración de documentos	N° de edición:
Código: PC-LCD-01		Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 LA CASA DEL DEPORTISTA	Logotipo y nombre de la empresa
Procedimiento de elaboración de documentos	Nombre y tipo de documento
Código: PC-LCD-01	Código del documento
Fecha	Fecha de creación del documento
N° de edición	Número del documento
Elaborado por: Revisado por: Aprobado por:	Responsables de la creación, revisión y aprobación del documento emitido

4.11 Documentación de los registros para el aseguramiento de la calidad

Para elaborar una correcta documentación de registros se realizó el siguiente proceso:

- Detección de registros actuales.
- Identificación de registros aplicables al SGC.

4.11.1 Registros actuales

4.11.1.1 Registro de revisión de los requisitos relacionados con el producto

Tabla 19: Registro de revisión de los requisitos relacionados con el producto

 LA CASA DEL DEPORTISTA	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PRODUCTO	N° DE EDICION:
		FECHA:
CODIGO:		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REQUISITOS DEL PRODUCTO		
RIOBAMBA,		
RESPONSABLE:		
FIRMA:		
Realizar las revisiones correspondientes a los parámetros de los productos ofertados, verificando en los casilleros si cumple o no con los datos adjuntos en la ficha técnica		
Aprobado		
Rechazado		
Observaciones /detalles		
Cliente		
	Nombre C.I Fecha	Firma
Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA		
<small>LA CASA DEL DEPORTISTA GUAYAQUIL 23-57 Y LAMBRA TELEFONO (03)2961325 RIOBAMBA-ECUADOR</small>		

Fuente: La casa del deportista

4.11.1.2 Registro de revisión del diseño y desarrollo

Tabla 20: Registro de revisión del diseño y desarrollo

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE VERIFICACION Y REVISION	N° DE EDICION
CODIGO:			FECHA:
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERIFICACION N°			
PRODUCTO			
FECHA			
RESPONSABLE DEL AREA DE CONTROL DE CALIDAD			
FIRMA			
VERIFICACION DEL CLIENTE			
NOMBRE			
C.I			
FIRMA			
ENVIO DE MUESTRA FISICA Y FICHA TECNICA AL CLIENTE			
RESPONSABLE DE ENVIO			
FIRMA			
<p>Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA</p> <p><small>LA CASA DEL DEPORTISTA GUAYAQUIL 23-57 Y LAMBA TELEFONO (03)2961325 MIOBANBA-ECUADOR</small></p>			

Fuente: La casa del deportista

4.11.1.4 Registro de informe de no conformidades

Tabla 22: Registro de informe de no conformidades

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE NO CONFORMIDADES	N° DE EDICION
CODIGO:			FECHA:
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
REGISTRO N°			
FECHA			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD			
RESPONSABLE DEL PROCESO			
FIRMA			
CAUSAS QUE PRODUJERON LA NO CONFORMIDAD			
ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE DEL PROCESO			
FIRMA			
Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA			
<small>LA CASA DEL DEPORTISTA, GUAYAQUIL 23-57 Y LARREA TELEFONO (02)2961325 RIOBANBA-ECUADOR</small>			

Fuente: La casa del deportista

4.11.1.5 Registro de quejas de clientes

Tabla 23: Registro de queja de clientes

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE QUEJAS		N° DE EDICION	
CODIGO:				FECHA:	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
REGISTRO N°					
FECHA					
REPORTADO POR				FIRMA	
CAUSAS DEL RECLAMO					
RESPONSABLE DEL PROCESO					
FIRMA					
OBSERVACIONES					
Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA					
<small>LA CASA DEL DEPORTISTA GUAYAQUIL 23-57 Y LARREA TELEFONO (03)2961225 RIOBAMBA-EQUADOR</small>					

Fuente: La casa del deportista

4.11.1.6 Registro de competencias del personal

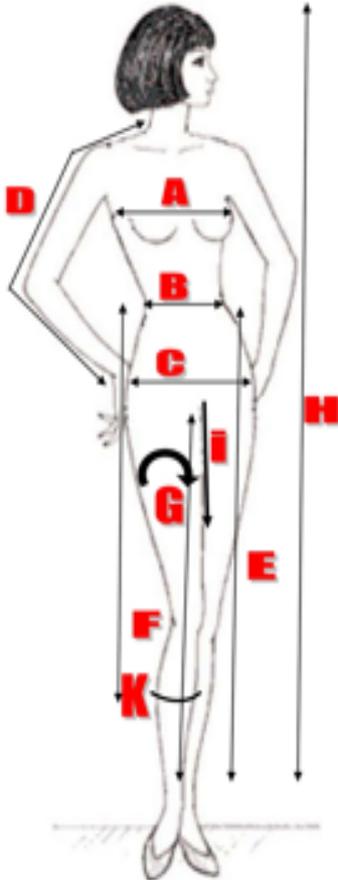
Tabla 24: Registro de competencia del personal

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL		N° DE EDICION	
CODIGO:				FECHA:	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
REGISTRO N°					
EVALUADO					
				FIRMA	
EVALUADOR					
				FIRMA	
FECHA					
FUNCIONES A CUMPLIR					
TIEMPO DE EVALUACION					
OBSERVACIONES					
Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA					
<small>LA CASA DEL DEPORTISTA. GUAYAQUIL 23-37 Y LARREA TELEFONO (02)2961225 RIOBANABA-ECUADOR</small>					

Fuente: La casa del deportista

4.11.1.11 Ficha de especificaciones de medidas

Tabla 29: Ficha de especificaciones de medida

	LA CASA DEL DEPORTISTA	INSTRUCTIVO DE PRODUCCION																																																																																																			
MODELO	TABLA DE MEDIDAS PARA MUJER																																																																																																				
MEDIDA EN CMS.																																																																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIO</th> <th>LETRA</th> <th>XS</th> <th>S</th> <th>M</th> <th>L</th> <th>XL</th> <th>XXL</th> <th>3XL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONTORNO PECHO</td> <td>A</td> <td>86</td> <td>90</td> <td>94</td> <td>98</td> <td>102</td> <td>104</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>CONTORNO CINTURA</td> <td>B</td> <td>70</td> <td>74</td> <td>78</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>88</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>CONTORNO CADERA</td> <td>C</td> <td>92</td> <td>96</td> <td>100</td> <td>104</td> <td>108</td> <td>112</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>LARGO MANGA</td> <td>D</td> <td>63</td> <td>65</td> <td>66</td> <td>67</td> <td>68</td> <td>69</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>LARGO PANTALON</td> <td>E</td> <td>100</td> <td>101</td> <td>102</td> <td>103</td> <td>104</td> <td>105</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>LARGO TIRO PANTALON</td> <td>F</td> <td>79</td> <td>80</td> <td>81</td> <td>82</td> <td>83</td> <td>84</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>CONTORNO MUSLO</td> <td>G</td> <td>44</td> <td>45</td> <td>46</td> <td>47</td> <td>48</td> <td>49</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>ESTATURA (ESTÁNDAR 1,68 CM)</td> <td>H</td> <td>162</td> <td>164</td> <td>166</td> <td>168</td> <td>170</td> <td>172</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td>LARGO TIRO CULOTTE</td> <td>I</td> <td>19</td> <td>19,5</td> <td>20</td> <td>20,5</td> <td>21</td> <td>21,5</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>LARGO PIRATA</td> <td>K</td> <td>63</td> <td>64</td> <td>65</td> <td>66</td> <td>67</td> <td>68</td> <td>69</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIO	LETRA	XS	S	M	L	XL	XXL	3XL	CONTORNO PECHO	A	86	90	94	98	102	104	106	CONTORNO CINTURA	B	70	74	78	82	84	88	88	CONTORNO CADERA	C	92	96	100	104	108	112	116	LARGO MANGA	D	63	65	66	67	68	69	70	LARGO PANTALON	E	100	101	102	103	104	105	106	LARGO TIRO PANTALON	F	79	80	81	82	83	84	85	CONTORNO MUSLO	G	44	45	46	47	48	49	50	ESTATURA (ESTÁNDAR 1,68 CM)	H	162	164	166	168	170	172	174	LARGO TIRO CULOTTE	I	19	19,5	20	20,5	21	21,5	22	LARGO PIRATA	K	63	64	65	66	67	68	69		
DESCRIPCIO	LETRA	XS	S	M	L	XL	XXL	3XL																																																																																													
CONTORNO PECHO	A	86	90	94	98	102	104	106																																																																																													
CONTORNO CINTURA	B	70	74	78	82	84	88	88																																																																																													
CONTORNO CADERA	C	92	96	100	104	108	112	116																																																																																													
LARGO MANGA	D	63	65	66	67	68	69	70																																																																																													
LARGO PANTALON	E	100	101	102	103	104	105	106																																																																																													
LARGO TIRO PANTALON	F	79	80	81	82	83	84	85																																																																																													
CONTORNO MUSLO	G	44	45	46	47	48	49	50																																																																																													
ESTATURA (ESTÁNDAR 1,68 CM)	H	162	164	166	168	170	172	174																																																																																													
LARGO TIRO CULOTTE	I	19	19,5	20	20,5	21	21,5	22																																																																																													
LARGO PIRATA	K	63	64	65	66	67	68	69																																																																																													
COMENTARIOS																																																																																																					
<p>Ing. Marcela Borja GERENTE PROPIETARIA</p>																																																																																																					

Fuente: La casa del deportista



TABLA DE TALLAS PARA DAMA

TALLE ESPALDA Y DELANTERO										
TALLA	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44
CONTORNO BUSTO	89.0	93.0	97.0	102.0	107.0	110.0	113.0	116.0	122.0	127.0
CONTORNO CINTURA	62.8	67.0	70.6	77.6	84.0	89.6	92.4	97.0	101.2	105.6
SEPARACION PECHO	8.7	8.7	9.0	9.5	9.8	10	10.5	10.8	11.4	11.8
ANCHO HOMBRO	11.8	11.5	12.0	12.5	13.0	13.5	13.8	13.8	14.0	14.4
LARGO PINZA	22.8	22.8	24.2	25.0	25.6	27.0	27.5	28.0	28.5	29.4
LARGO MANGA	57.3	57.5	57.8	58	58.2	58.5	58.6	58.8	59.0	59.0
LARGO TALLE	40	42.8	44.2	45.2	46.5	47.5	48.5	48.7	49.5	50.5

FALDAS DELANTERO Y TRASERO DE DAMA

TALLA	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44
CONTORNO CINTURA	62.8	67	70.6	77.6	84	89.6	92.4	97	101.2	105.6
CONTORNO CADERA	90.0	94.0	99.0	104.0	109.0	112.0	116.0	119.0	124.0	130.0
LARGO CADERA	17.3	17.5	17.8	18.1	18.8	19.0	19.5	20.0	20.5	21.3
LARGO RODILLA	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0

DAMA PANTALON

TALLA	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44
CONTORNO CINTURA	62.8	67	70.6	77.6	84	89.6	92.4	97	101.2	105.6
CONTORNO CADERA	90.0	94.0	99.0	104.0	109.0	112.0	116.0	119.0	124.0	130.0
LARGO RODILLA	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0	59.0
LARGO PANTALON	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0	105.0
CONTORNO RODILLA	10.5	11.0	11.5	12.0	12.5	13	13.5	14.0	14.5	15
CONTORNO PANT.	10	10.5	11.0	11.5	12	12.5	13.0	13.5	14	14.5
TIRO DELANTERO	28.2	29.2	30.2	30.7	30.8	31.1	32.7	34.2	35.1	35.3
TIRO TRASERO	33.4	34.8	35.2	35.9	36.0	38.3	38.7	40.9	42.2	44.1

Ing. Marcela Borja
GERENTE PROPIETARIA

Fuente: La casa del deportista

4.11.2 Registros aplicables al sistema de gestión de calidad y creación de registros conforme dicta la norma ISO 9001-2008

4.11.2.1 Lista maestra de documentos

Tabla 30: Lista maestra de documentos

 LA CASA DEL DEPORTISTA		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		N° DE REVISION:		
				FECHA:		
ASUNTO:				N° DE PAGINA:		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISION	FECHA DE EMISION	FECHA DE REVISION	N° DE COPIA	UBICACIÓN ORIGINAL	UBICACIÓN COPIA

Fuente: Autor

4.11.2.2 Registro de acta de distribución de documentos

Tabla 31: Registro de acta de distribución de documentos

 LA CASA DEL DEPORTISTA		ACTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS			N° DE REVISION:			
					FECHA:			
ASUNTO:					N° DE PAGINA:			
DISTRIBUCIÓN		DATOS DEL DOCUMENTO			DATOS DEL RECEPPTOR DEL DOCUMENTO			
C	N.C	REV	COD	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N°	NOMBRE DEL RECEPTOR	FECHA	FIRMA

Fuente: Autor

4.11.2.3 Lista maestra de registros

Tabla 32: Lista maestra de registros

 LA CASA DEL DEPORTISTA		LISTA MAESTRA DE REGISTROS			N° DE REVISION:	
					FECHA:	
ASUNTO:					N° DE PAGINA:	
IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO		RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION		DISPOSICION
	PROTECCION	LUGAR		ACTIVO	INACTIVO	

Fuente: Autor

4.11.2.4 Informe de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

Tabla 33: Información de documentos de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

 LA CASA DEL DEPORTISTA		INFORME DE AC/P/M			N° DE REVISION:								
					FECHA:								
ASUNTO:					N° DE PAGINA:								
N°	FECHA	TIPO			DESCRIPCION	AREA	ORIGEN			SEGUIMIENTO			
		CORRECTIVA	PREVENTIVA	DE MEJORA			QUEJAS	AUDITORIA	PROCESO	ABIERTA	PARCIAL	CERRADA	EVIDENCIA

Fuente: Autor

4.11.2.5 Plan de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

Tabla 34: Plan de acciones correctivas, preventivas y/o mejoras

 LA CASA DEL DEPORTISTA		PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O MEJORAS				N° DE REVISION:	
						FECHA:	
ASUNTO:						N° DE PAGINA:	
ACCION	RESPONSABLE	RECURSOS	PLAZO	ACCION DE VERIFICACION	INDICADOR	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	FECHA DE LA VERIFICACION

Fuente: Autor

4.11.2.6 Reporte de auditorías internas

Tabla 35: Reporte de auditorías internas

 LA CASA DEL DEPORTISTA		PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS				N° DE REVISION:	
						FECHA:	
DURACION DE LA AUDITORIA:						N° DE PAGINA:	
PROCESOS	DOCUMENTOS	AUDITOR	RESPONSABLE DEL PROCESO			FECHA	HORA
			NOMBRE	CARGO			
AUDITOR LIDER NOMBRE: FIRMA:			AUDITADO NOMBRE: FIRMA:				
		REVISION			APROBO		
NOMBRE Y FIRMA							
CARGO							

Fuente: Autor

4.11.2.7 Información de entrada para la revisión por la dirección

Tabla 36: Información de entrada para la revisión por la dirección

 LA CASA DEL DEPORTISTA		INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION		N° DE REVISION:	
				FECHA:	
ASUNTO:				N° DE PAGINA:	
PROCESO	ACCIONES A TOMARSE	NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES

Fuente: Autor

4.11.2.8 Resultados de la revisión

Tabla 37: Resultados de la revisión

 LA CASA DEL DEPORTISTA		RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCION			N° DE REVISION:		
					FECHA:		
ASUNTO:					N° DE PAGINA:		
PROCESO	PRODUCTO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	ACCIONES	TIEMPO	COSTO

Fuente: Autor

4.11.2.9 Control de equipos y herramientas

Tabla 38: Control de equipos y herramientas

 LA CASA DEL DEPORTISTA		CONTROL DE EQUIPOS					N° DE REVISION:	
							FECHA:	
ASUNTO:							N° DE PAGINA:	
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION DEL EQUIPO					OBSERVACIONES	
		NOMBRE	MARCA	MODELO	TIPO	COLOR		

Fuente: Autor

4.11.2.10 Determinación de los requisitos del cliente

Tabla 39: Determinación de los requisitos del cliente

 LA CASA DEL DEPORTISTA			REQUISITOS DEL CLIENTE					N° DE REVISION:	
								FECHA:	
ASUNTO:								N° DE PAGINA:	
PRODUCTO PARA QUIEN VA FABRICADO			TIPO DE PRODUCTO	TIPO DE MATERIAL	DISEÑO	COLOR	TALLA		
HOMBRE	MUJER	NIÑO/A							
CANTIDAD DEL PRODUCTO SOLICITADO									
OBSERVACION/DESCRIPCION DEL PRODUCTO									

Fuente: Autor

4.11.2.11 *Entrega del producto al cliente*

Tabla 40: Entrega del producto al cliente

 LA CASA DEL DEPORTISTA		ENTREGA DEL PRODUCTO		N° DE REVISION:		
				FECHA:		
ASUNTO:				N° DE PAGINA:		
N°	ELEMENTO ENTREGADO	FECHA DE RECEPCION/DEVOLUCION	RECIBI CONFORME	FIRMA	CANTIDAD	PRECIO
OBSERVACIONES:						
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE						

Fuente: Autor

4.11.2.12 *Registro de reclamos del cliente*

Tabla 41: Registro de reclamos del cliente

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE RECLAMO DEL CLIENTE		N° DE REVISION:		
				FECHA:		
ASUNTO:				N° DE PAGINA:		
INFORMACION DEL CLIENTE						
NOMBRE(S)		APELLIDO(S)				
TELEFONO		E-MAIL				
CIUDAD						
DIRECCION						
DETALLE DEL RECLAMO						
TIPO						
CATEGORIA						
DESCRIPCION						
MONTO COMPROMETIDO						

Fuente: Autor

4.11.2.13 *Control de entrada de materiales e insumos*

Tabla 42: Control de entrada de materiales e insumos

 LA CASA DEL DEPORTISTA			CONTROL DE ENTRADA DE MATERIALES E INSUMOS			N° DE REVISION:					
						FECHA:					
ASUNTO:						N° DE PAGINA:					
N°	FECHA	CONCEPTO	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIA		
			CANTIDAD	C.UNIT	C. TOTAL	CANTIDAD	C.UNIT	C. TOTAL	CANTIDAD	C.UNIT	C. TOTAL

Fuente: Autor

4.11.2.14 *Control del producto terminado*

Tabla 43: Control del producto terminado

 LA CASA DEL DEPORTISTA			CONTROL PRODUCTO TERMINADO			N° DE REVISION:		
						FECHA:		
ASUNTO:						N° DE PAGINA:		
REGISTRO	ITEM	DESCRIPCION ITEM	ORDEN DE PRODUCCION	CANTIDAD	FECHA	INCONFORMIDAD	RESPONSABLE	FIRMA

Fuente: Autor

4.11.2.15 *Registro de verificación y revisión del diseño y desarrollo*

Tabla 44: Registro de verificación y revisión del diseño y desarrollo

 LA CASA DEL DEPORTISTA			REGISTRO DE VERIFICACION Y REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO			N° DE REVISION:		
						FECHA:		
ASUNTO:						N° DE PAGINA:		
CODIGO	PRODUCTO	DESCRIPCION PRODUCTO	ORDEN DE PRODUCCION	REVISION		MODIFICACIONES EFECTUADAS	RESPONSABLE	FIRMA
				ANT	ACT			

Fuente: Autor

4.11.2.16 *Índices de producción*

Tabla 45: Índices de producción

 LA CASA DEL DEPORTISTA			ÍNDICES DE PRODUCCION				N° DE REVISION:	
							FECHA:	
ASUNTO:							N° DE PAGINA:	
INDICE GENERAL	DATOS CALENDARIO						OBSERVACIONES	
	AÑOS							
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6		

Fuente: Autor

4.11.2.17 *Registro de trazabilidad*

Tabla 46: Registro de trazabilidad

 LA CASA DEL DEPORTISTA		REGISTRO DE TRAZABILIDAD		N° DE REVISION:	
				FECHA:	
ASUNTO:				N° DE PAGINA:	
REVISION N°	PRODUCTO	MODIFICACIONES		FECHA	
	NOMBRE	FUNCION	FIRMA	FECHA	
ELABORADO		CALIDAD			
REVISADO		COMERCIAL			
APROBACION		DIRECCION			
NIVEL DE TRAZABILIDAD		CARACTERISTICA REQUERIDA			
	DEFINICION DE PROCESOS	CONFIABILIDAD EN EL MONITOREO	CONTROL DE LOS REGISTROS DEL MONITOREO	SINCRONIZACION DEL PROCESO	
ALTA					
MEDIA					
BAJA					

Fuente: Autor

4.11.2.18 *Seguimiento de calidad del producto*

Tabla 47: Seguimiento de calidad del producto

 LA CASA DEL DEPORTISTA		SEGUIMIENTO DE CALIDAD DEL PRODUCTO					N° DE REVISION:		
							FECHA:		
ASUNTO:							N° DE PAGINA:		
N° REV	PRODUCTO	DESIGNACION DEL MATERIAL	MEDICION	N° LOTE	ENSAYO PROGRAMADO	ENSAYO REALIZADO	RESPONSABLE	FECHAS DE ACEPTACION O RECHAZO DEL LOTE MEDIANTE ENSAYOS	
								REC	ACEP

Fuente: Autor

4.11.2.19 *Registro de evaluación de proveedores*

Tabla 48: Registro de evaluación de proveedores

 LA CASA DEL DEPORTISTA	REGISTRO DE EVALUACION DE PROVEEDORES	N° DE REVISION:			
		FECHA:			
		N° DE PAGINA:			
ASUNTO:					
PRODUCTO					
RESPONSABLE					
FECHA					
%	CRITERIOS DE EVALUACION	PROVEEDOR			
		1	2	3	4
	TOTAL				

Fuente: Autor

4.11.2.20 *Verificación del cumplimiento del SGC en cada proceso*

Tabla 49: Verificación del cumplimiento del SGC en cada proceso

 LA CASA DEL DEPORTISTA	VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL SGC	N° DE REVISION:		
		FECHA:		
		N° DE PAGINA:		
ASUNTO:				
PLANIFICACION Y SEGUIMIENTO				
%	RANGO	SEGUIMIENTO	RESULTADO ANUAL	
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				
DE NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO				
DE NO CONFORMIDADES DE CAPACIDAD DE PROCESOS				
DE NO CONFORMIDADES RELACIONADAS CON PLANIFICACION Y SEGUIMIENTO				

Fuente: Autor

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Como parte del proceso de control interno de la casa del deportista se verificó y analizó la información de la situación actual de la documentación y se observó que era limitada en concordancia con lo que la norma requiere, debido a la falta de evaluación de procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, los cuales son necesarios para establecer estrategias y mejoras en la calidad.

Al establecer y estandarizar los procesos de trabajo a través de procedimientos e indicadores de gestión de calidad y productividad, permitirán disminuir costos de producción, mejorar el servicio y elevar la productividad del personal asegurando y mejorando la satisfacción del cliente.

Para obtener resultados favorables con los requerimientos de la norma se definió 4 niveles en la estructura de la documentación de la casa del deportista , el manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros que permitirán el mejoramiento de resultados de la empresa así como una mejor calidad en la toma de decisiones.

5.2 Recomendaciones

Involucrar a los departamentos que forman parte de los procesos más importantes de apoyo en la actividad que realiza la casa del deportista.

Dar a conocer a todos los procedimientos levantados del funcionamiento interno de las actividades para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Desarrollar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos impuestos por la casa del deportista.

Ejecutar los procedimientos establecidos para lograr los Objetivos propuestos por la organización y sobre todo alcanzar la mayor satisfacción del cliente.

Comprometer a la dirección de la empresa para que tenga un mayor compromiso con las áreas que conforman la organización para que participen activamente en todo proceso de capacitación conforme dicta el SGC ISO 9001-2008.

Capacitar al personal de acuerdo a las necesidades de la organización para así cumplir con lo estipulado por la norma y sobre todo lograr cumplir con las exigencias del producto.

BIBLIOGRAFIA

ALVEAR, F., & VEGA, P. (2011). Desarrollo y aplicación de la Metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en PLANHOFA C.A. - Ambato. Riobamba. Obtenido de Universidadecotec:
http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2013E/COM420/alum/2012290063_4863_2013E_COM420_modelos_iso.docx.

BUREAU VERITAS. (2008). *Simposio de calidad y competitividad.*

FERNÁNDEZ, H. (24 de Febrero de 2011). (Visión orientación hacia el consumidor) Obtenido de
www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organizacion_enfocada_cliente.html

GONZÁLES, H. (18 de Mayo de 2011). (Los Beneficios de Implementar ISO 9000) Obtenido de www.mujeresdeempresa.com/management/110501-los-beneficios-de-implementar-iso-9000.asp

GUADALUPE, D. (2012). *Diseño del sistema de gestión de calidad y proceso de mejora continua en base a la ISO 9001: 2008 para la empresa "SACHA" Textil de la ciudad de Riobamba.* Riobamba.

Hedera Consultores. (13 de Octubre de 2009). (Consultora de calidad y gestión ambiental) Obtenido de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/10/infraestructuras-segun-iso-90012008.html>

ISO 9000. (2005). *fundamentos y vocabulario.* Secretaria General de ISO en Ginebra, Suiza.

ISO 9001. (2005). Secretaria General ISO Ginebra Suiza.

ISO 9001. (2008). *Sistema de gestión de la calidad.* Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

ISO 9004. (2009). *Directrices para la mejora del desempeño.* Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Recuperado el 29 de Junio de 2013, de Normas 9000:
www.normas9000.com/manual-de-calidad-iso.html

Vinca LLC. (2011). (Manual de calidad y procedimientos ISO 9001:2008) Obtenido de www.normas9000.com/manual-de-calidad-iso.html