



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

### **TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA "CONFECCIONES JEAN RAMOS" DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

### **AUTORA:**

MYRIAM ELIZABETH SÁNCHEZ PAREDES

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sra. Myriam Elizabeth Sánchez Paredes, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
DIRECTOR

Ing. Lenin Javier Gaibor  
MIEMBRO

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, Myriam Elizabeth Sánchez Paredes, declaro que el presente trabajo de titulación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 14 de agosto de 2018

Myriam Elizabeth Sánchez Paredes

C.C. 180449763-2

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme vida, él me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado por permitirme cumplir con esta meta.

De igual forma a mi madre, que ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, ayudándome a salir adelante en los momentos más difíciles de mi vida.

Al hombre que dio la vida, a quien a pesar de haber perdido a muy temprana edad ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mis hermanos Jessica y Jefferson ya que siempre estuvieron en los momentos que más necesite brindándome todo su apoyo, amor y confianza.

A mis hijos Solange mi ángel del cielo que siempre está en mi corazón, Abigail y Mathías que son la luz de mi vida el motor de cada día seguir adelante, ustedes han sido la dicha más grande que Dios me ha dado, sin duda por ustedes mi vida ha valido la pena y mis metas llevan sus nombres. A mi esposo por todo el apoyo y comprensión que me brindó a lo largo de la carrera profesional.

A mi familia en general, porque me ha brindado su apoyo incondicional y estar pendientes de mí, y a todos mis amigos por compartir buenos y malos momentos al brindar su amistad incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

No tengo palabras para expresar mi amor y mi gratitud a mi madre por su comprensión, sacrificio y su incansable ayuda en todo momento gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más de mi vida. A mis hermanos quienes supieron apoyarme en todo momento para que pueda cumplir mis metas.

A mis hijos por ser parte fundamental de mi vida, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más. A mi esposo y mi familia que me han brindado su apoyo y confianza.

Agradecer al Ing. Giovanni Alarcón, Ing. Lenin Gaibor por su apoyo y su tiempo empleado al ayudarme en este trabajo, y demás docentes de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.

Mi agradecimiento al Gerente Propietario de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, el Sr. Simón Ramos por abrirme las puertas de su empresa para la realización de este trabajo.

A mis amigos y amigas ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral me han ayudado a seguir adelante en mi carrera profesional.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación tribunal .....	ii
Declaracion de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos de la Calidad .....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1 Evolución de la calidad.....	10
2.2.2 Conceptos de la Calidad .....	11
2.2.3 Sistema.....	12
2.2.4 Gestión de la Calidad.....	12
2.2.5 Sistemas de Gestión de la Calidad .....	13
2.2.5.1 Ventajas de los Sistemas de Gestión de la Calidad.....	15
2.2.6 La Familia de la Norma ISO.....	15

2.2.6.1	Principios de la Gestión de Calidad de la Norma ISO 9000.....	16
2.2.7	Mejora Continua .....	17
2.2.8	Los Maestros de la Calidad.....	18
2.2.8.1	W. Edwards Deming.....	18
2.2.8.2	Joseph Juran (1904 – 2008) .....	19
2.2.8.3	Philip B. Crosby.....	20
2.2.8.4	Armand. V. Feigenbaum.....	21
2.2.8.5	Kaoru IshiKawa .....	21
2.2.8.6	Genichi Taguchi.....	22
2.2.9	La Gestión de los Procesos .....	23
2.2.9.1	Concepto de Proceso.....	23
2.2.9.2	Elementos de un Proceso .....	24
2.2.9.3	Tipos de Procesos .....	24
2.2.9.4	Objetivos de la Gestión por Procesos .....	25
2.2.9.5	Gestión de un Sistema de Calidad por Procesos.....	26
2.2.10	Estructura Organizativa de la Norma ISO 9001:2008. ....	26
2.2.11	Manual de Calidad .....	30
2.2.12	Estructura de un Manual de Calidad.....	31
2.2.13	La Satisfacción del Cliente .....	31
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>32</b>
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1	Investigación Descriptiva .....	33
3.2.2	Investigación Documental .....	33
3.2.3	Investigación de Campo.....	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.3.1	Población .....	34
3.3.2	Muestra .....	35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN ....	35
3.4.1	Métodos de Investigación .....	35
3.4.2	Técnicas de Investigación .....	36
3.5	RESULTADOS .....	38
3.5.1	Análisis e interpretación de la Encuesta .....	38
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....</b>		<b>49</b>

4.1	TÍTULO .....	49
4.1.1	Elaboración del manual de calidad .....	49
4.2	PRESENTACIÓN .....	59
4.3	OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	62
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	65
4.4.1	Requisitos generales .....	65
4.1.1.1	Mapa de procesos.....	65
4.4.2	Requisitos de la documentación .....	69
4.4.2.1	Generalidades.....	69
4.4.2.2	Manual de Calidad.....	70
4.4.2.3	Control de los documentos .....	71
4.4.2.4	Control de los registros de la calidad.....	71
4.5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	72
4.5.1	Compromiso de la dirección.....	72
4.5.2	Enfoque al Cliente .....	73
4.5.3	Política de Calidad.....	73
4.5.4	Planificación .....	74
4.5.4.1	Objetivos de Calidad.....	74
4.5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad .....	74
4.5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	75
4.5.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	75
4.5.5.2	Representante de la Dirección .....	76
4.5.5.3	Comunicación Interna.....	76
4.6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	77
4.6.1	Provisión de recursos .....	77
4.6.2	Recursos Humanos .....	77
4.6.2.1	Generalidades.....	77
4.6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación.....	77
4.6.3	Infraestructura.....	78
4.6.4	Ambiente de trabajo.....	87
4.7	REALIZACIÓN DE PRODUCTO.....	88
4.7.1	Planificación de la realización del producto.....	88
4.7.1.1	Revisión de los requisitos relacionados con el Producto.....	88



4.7.2	Procesos relacionados con el Cliente .....	89
4.7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	89
4.7.2.2	Comunicación con el cliente .....	89
4.7.3	Diseño y Desarrollo .....	89
4.7.4	Compras .....	89
4.7.4.1	Proceso de Compras.....	89
4.7.4.2	Información de Compras .....	90
4.7.4.3	Verificación de productos comprados .....	90
4.7.5	Producción y Prestación de Servicio .....	91
4.7.5.1	Control de la Producción y Prestación de Servicios.....	91
4.7.5.2	Identificación y Trazabilidad .....	92
4.7.5.3	Preservación del Producto .....	92
4.8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....</b>	<b>92</b>
4.8.1	Generalidades.....	92
4.8.2	Seguimiento y medición .....	93
4.8.2.1	Satisfacción del cliente .....	93
4.8.2.2	Auditoría interna .....	93
4.8.2.3	Seguimiento y medición de procesos.....	94
4.8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto.....	94
4.8.3	Control del Producto No Conforme.....	95
4.8.4	Análisis de Datos .....	95
4.8.5	Mejora .....	96
4.8.5.1	Mejora continua .....	96
4.8.5.2	Acción Correctiva .....	96
4.8.5.3	Acción Preventiva.....	96
4.9	<b>ANEXO .....</b>	<b>97</b>
4.9.1	Procedimientos exigidos por la norma.....	98
4.9.1.1	Procedimiento control de documentos.....	98
4.9.1.2	Procedimiento control de registros .....	99
4.9.1.3	Procedimiento comunicación interna.....	100
4.9.1.4	Procedimiento de auditoría interna .....	101
4.9.1.5	Procedimiento control del producto no conforme .....	102
4.9.1.6	Procedimiento análisis de datos .....	103
4.9.1.7	Procedimiento acciones correctivas y preventivas. ....	104

4.9.2	Procedimientos generales de la empresa .....	105
4.9.2.1	Procedimiento de administración.....	105
4.9.2.2	Procedimiento de selección y contratación de personal .....	107
4.9.2.3	Procedimiento de toma decisiones.....	109
4.9.2.4	Procedimiento de gestión de documentación.....	110
4.9.2.5	Procedimiento de asistencia y pago del personal.....	112
4.9.2.6	Procedimiento de compra de materia prima .....	114
4.9.2.7	Procedimiento de compras de insumos, suministros y materiales.....	116
4.9.2.8	Procedimiento de realización del proceso contable .....	119
4.9.2.9	Procedimiento de mantenimiento de la planta .....	120
4.9.2.10	Procedimiento de producción de pantalones.....	121
4.9.2.11	Procedimiento de diseño y corte de pantalones .....	124
4.9.2.12	Procedimiento de confección de pantalones .....	125
4.9.2.13	Procedimiento de teñido de pantalones .....	126
4.9.2.14	Procedimiento de terminación del producto .....	127
4.9.2.15	Procedimiento de venta de pantalones.....	128
4.10	REGISTROS.....	130
4.10.1	Registro acta de distribuciones .....	130
4.10.2	Registro lista maestra de documentos.....	131
4.10.3	Registro lista maestra de registros .....	132
4.10.4	Registro Comunicación Interna .....	133
4.10.5	Registro de Auditoría Interna.....	134
4.10.6	Registro de Informe de Auditoría Interna .....	135
4.10.7	Registro control producto no conforme .....	136
4.10.8	Registro Análisis de Datos.....	137
4.10.9	Registro de acciones correctivas, preventivas. ....	138
4.10.10	Registro de quejas y reclamaciones .....	139
4.10.11	Registro informe de no conformidades.....	140
4.10.12	Registros contratación de personal .....	141
4.10.13	Registro de Comunicación.....	142
4.10.14	Registro entrada y salida.....	143
4.10.15	Registro rol de pagos .....	144
4.10.16	Registro orden de compras .....	145
4.10.17	Registro Informe de Mantenimiento.....	146

4.10.18	Registro Orden de Mantenimiento.....	147
4.10.19	Registro Orden de Producción.....	148
4.10.20	Registro Memorándum .....	149
4.10.21	Registro de Producción.....	150
4.10.22	Registro de diseño y corte.....	151
4.10.23	Registros de Confección .....	152
4.10.24	Registros producción lavado.....	153
4.10.25	Registro producto terminado .....	154
	CONCLUSIONES .....	155
	RECOMENDACIONES.....	156
	BIBLIOGRAFÍA .....	157
	ANEXOS .....	158

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la Empresa “Confecciones Jean Ramos” .....	35
Tabla 2: Capacitación .....	39
Tabla 3: Enunciados de la empresa.....	40
Tabla 4: Instalaciones de la empresa .....	41
Tabla 5: Orden e higiene en la empresa.....	42
Tabla 6: Supervisión .....	43
Tabla 7: Organización de los procesos productivos .....	44
Tabla 8: Comunicación.....	45
Tabla 9: Equipo adecuado de trabajo.....	46
Tabla 10: Control de la Calidad.....	47
Tabla 11: Entrega de Manuales .....	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sistema de Gestión de Calidad .....	14
Gráfico 2: Familia de la Norma ISO .....	16
Gráfico 3: Principios de Gestión de la Calidad.....	16
Gráfico 4: Descripción de Proceso .....	23
Gráfico 5: Tipos de Procesos .....	25
Gráfico 6: Capacitación .....	39
Gráfico 7: Enunciados de la empresa .....	40
Gráfico 8: Instalaciones de la empresa .....	41
Gráfico 9: Orden e higiene en la empresa.....	42
Gráfico 10: Supervisión .....	43
Gráfico 11: Organización de los procesos productivos. ....	44
Gráfico 12: Comunicación.....	45
Gráfico 13: Equipo adecuado de trabajo.....	46
Gráfico 14: Control de la calidad.....	47
Gráfico 15: Entrega de Manuales .....	48
Gráfico 16: Organigrama Estructural .....	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Compromiso de la Dirección. ....	158
Anexo 2: Formulario de satisfacción al cliente .....	160
Anexo 3: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	161
Anexo 4: Plan de Capacitación.....	165

## **RESUMEN**

El presente diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, tiene como finalidad ayudar al cumplimiento de los objetivos y a la mejora continua de los procesos internos de la organización. Para el desarrollo del sistema se realizó una encuesta al personal de la empresa para identificar políticas y procedimientos que se realizan en la misma, se determinó el check list de la ISO 9001:2008 para establecer cada uno de los requisitos que exige la norma y se diseñó el sistema de gestión de la calidad, mismo que contiene el manual de calidad, procedimientos, declaraciones documentadas y registros que proporcionan evidencia de las actividades realizadas de conformidad con el SGC. Se obtuvo como resultados lo siguiente: la metodología que posee la empresa no garantiza un proceso de producción de jeans estandarizado o sistemático que permita reducir pérdidas y no conformidades detectadas, además de carecer de procesos unificados en el área de producción provocando una disminución en su competitividad. En conclusión, la empresa no garantiza la conformidad de los diferentes procesos que ejecuta y sus operaciones internas, por lo que se recomienda implementar el sistema de gestión de la calidad partiendo de la aplicación del manual de calidad, el soporte documental respectivo y control de los mismos, a fin de elevar los estándares de calidad que contribuyan a una mejora continua de los procesos y procedimientos que se ejecutan en la organización.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)> <MEJORA CONTINUA> <PROCESOS> <COMPETITIVIDAD> <PELILEO (CANTÓN)>.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

This project of a quality management system based on ISO 9001:2008, for the company “Confections Jean’s Ramos”, of the Pelileo canton, Tungurahua province, aims to help the fulfillment of the objectives and the continuous improvement of the internal processes of the Organization. For the development of the system was conducted a survey of the personnel of the Company to identify policies and procedures that are made in the same, was determined the check list of the ISO 9001:2008 to establish each one of the requirements required by the standard and was designed the Quality Management system, which contains the quality handbook, procedures, documented statements and records that provide evidence of the activities carried out in accordance with the SGC. The following results were obtained: the methodology of the company does not guarantee a standardized or systematic jeans production process that allows reducing losses and non-conformities detected, in addition to lacking of unified processes in the area of Production resulting in a decrease in their competitiveness. In conclusion, the company does not guarantee the conformity of the different processes that it executes and its internal operations so it is recommended to implement the quality management system starting from the application of the quality manual, the documentary support and control of the same, in order to raise the quality standards that contribute to a continuous improvement of the processes and procedures that are implemented in the Organization.

**Key words:** ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (SGC), CONTINUOUS IMPROVEMENT, PROCESSES, COMPETITIVENESS, PELILEO (CANTON)

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación es un diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” basado en la norma ISO 9001:2008 con el fin de proporcionar una herramienta de mejora continua apoyado en la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes.

La mejora continua se describe como algo que se puede mejorar y perfeccionar tanto en una empresa como en los productos y servicios que la misma ofrece, es por ello que la presente investigación tiene la finalidad de contribuir a mejorar la calidad en los procesos y procedimientos que se realiza en la empresa de manera eficiente y eficaz, basado en los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, de esta manera se pueda aumentar la satisfacción del cliente mediante la adopción de la Norma ISO9001:2008 que a más de ser una necesidad se convierte en una decisión estratégica para la organización.

La estructura del presente trabajo de titulación se ve determinada en los siguientes cuatro capítulos:

**Capítulo I: EL PROBLEMA** constituye el ¿por qué? se está realizando esta investigación planteando las diferentes dificultades que posee la empresa su formulación y justificación, además de la delimitación que esta constituye y los objetivos de la presente investigación.

**Capítulo II: EL MARCO TEORICO** constituye la bibliografía ya establecida y los requerimientos de la Norma de calidad, las diferentes definiciones y conceptos que fueron usados en la investigación e información previa de análisis y referencia teórica y conceptual que se usaron en el presente trabajo de titulación.

**Capítulo III: EL MARCO METODOLOGICO** constituye la metodología de ¿Cómo y con qué? Se va a realizar la investigación presentando un enfoque en el cual se va orientar la misma y los diferentes métodos, técnicas e instrumentos que se usaran para la



recolección de los datos, documentos e información pertinente y relevante que respalden el trabajo presentado.

**Capítulo IV: EL MARCO PROPOSITIVO** constituye el desarrollo de la propuesta denominada diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa “Confecciones Jean Ramos” del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, mismo que consta del Manual de Calidad que contiene toda la información pertinente del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 de forma documentada.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa “Confecciones Jean Ramos” abrió las puertas al mercado nacional hace 23 años; un joven lleno de ilusiones con deseos de superación, de profesión sastre, empieza su vida en la confección de prendas de vestir, demostrando así que podía salir adelante.

En sus inicios, confeccionaba y vendía prendas de vestir elaboradas en tela Jean´s en las diferentes ferias de nuestro país, progresivamente fue alcanzando una serie de logros a base de su trabajo y esfuerzo diario, hasta que después de varios años las metas planteadas se fueron consiguiendo poco a poco y así pudo abrir más locales de venta. El primer lugar de venta fue en Ambato, después de poco tiempo abrió sus puertas en Quito, donde las prendas de vestir se vendían en un volumen alto; pero el deseo de superarse no quedó allí y con el pasar del tiempo y con el avance de la tecnología realiza nuevos diseños, así como también nuevos modelos para poder lanzar al mercado.

La Empresa “Confecciones Jean Ramos” se lanza al mercado en busca de ilusiones y nuevas metas, que con el paso del tiempo las consigue logrando exhibir sus prendas de vestir para ser comercializadas en importantes centros comerciales de Guayaquil y Santo Domingo.

Realizado un breve diagnóstico a la Empresa “Confecciones Jean Ramos”, se observa que ésta presenta algunos problemas que vienen afectando sus diferentes actividades productivas al no contar con un sistema de gestión de la calidad, a saber:

- ✓ En la actualidad la empresa no cuenta con una metodología que garantice un proceso de producción de Jean´s estandarizado, sistemático y enfocado en una cultura de Calidad; de tal forma que permita reducir el nivel de pérdidas y no conformidades.
- ✓ Por otro lado, los empleados no están siendo capacitados periódicamente sobre sus funciones y responsabilidades, esto genera descoordinación en los procesos.
- ✓ Es evidente la inexistencia de un ambiente adecuado y agradable de trabajo entre los empleados, no existen buenas relaciones interpersonales y laborales, lo que impide

superar de forma rápida y amigable inconvenientes presentados en el ámbito productivo.

- ✓ Es asimismo notoria, la falta de liderazgo, motivación, empoderamiento y compromiso por parte del gerente de la empresa, lo que dificulta el cumplimiento de objetivos a nivel empresarial.
- ✓ Finalmente, la empresa carece de procesos unificados en el área de producción, lo que provoca que ésta vea disminuida su competitividad y esté llegando a un punto de estancamiento, esto a su vez impide seguir generando utilidades y por ende la apertura de nuevos puntos de venta.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad que permita a la empresa planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de los procesos con base en criterios de calidad dentro de la misma.

Actualmente se trabaja de una forma tradicional, controlada únicamente por el propietario, persona profesional y con amplia experiencia en el área productiva, quien de acuerdo a sus necesidades ha ido adaptando o implantando una cantidad no suficiente de documentos de control en las áreas de producción y ventas; razón por la cual se siente la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a fin de llegar a desarrollar mejores procesos y por ende productos de calidad, buscando ser más competitiva en un mercado cada vez más exigente.

Por lo anterior, es urgente y necesario diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, que incluya un manual de calidad, políticas de calidad, ambiente de trabajo, y demás requisitos esenciales para guiar las acciones de trabajo y mejorar los diferentes procesos de manera más útil, práctica y mucho más coordinada, con el fin de brindar un producto final de óptima calidad.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera el diseño y uso del sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa “Confecciones Jean Ramos”, del cantón Pelileo,

provincia de Tungurahua, ayudará al cumplimiento de sus objetivos y a la mejora continua?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

El diseño de un sistema de gestión de calidad será aplicado a:

**Empresa:** “Confecciones Jean Ramos”.  
**Provincia:** Tungurahua.  
**Cantón:** Pelileo.  
**Dirección:** Av. Juan de Velasco y Olmedo.  
**Email:** jean\_ramos@ hotmail.com.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

En la Empresa “Confecciones Jean Ramos”, fue indispensable diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para identificar, evaluar, controlar y dar seguimiento a los procesos unificados de calidad; de esta manera se contribuyó a mejorar los procesos internos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se justificó desde la perspectiva teórica, dado que se buscó aprovechar todo el sustento teórico existente sobre Sistemas de Gestión de Calidad, para luego extraer y recopilar información relevante y necesaria, y posteriormente adaptarla a las necesidades y requerimientos de la organización a fin de diseñar su propio Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001: 2008, y básicamente para estructurar el marco teórico de la presente investigación.

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación se justificó desde la perspectiva metodológica, ya que se aprovechó la mayor cantidad de métodos técnicas e instrumentos de investigación existentes, como un trabajo de campo en la empresa realizando entrevistas al personal y

observando directamente el proceso, lo que nos permitió recolectar información verídica, veraz, oportuna y confiable que sirvió de base para posteriormente estructurar de manera adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad propuesto.

### **Justificación Académica**

La presente investigación se justificó su emprendimiento desde el punto de vista académico porque permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, y paralelamente relacionarme en el ámbito laboral y adquirir nuevos conocimientos y experiencias para solucionar los problemas que están ocurriendo en la empresa relacionados con la Calidad para lo cual fue necesario diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa “Confecciones Jean Ramos” del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, simultáneamente este trabajo de investigación me permitió cumplir con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la República.

### **Justificación Práctica**

Las razones fundamentales que conllevaron a plantear y desarrollar esta investigación para la Empresa “Confecciones Jean Ramos”, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, fue de importancia práctica ya que permitió diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa en mención, que incluyó: un manual de calidad, políticas de calidad, control de la documentación, control de procesos, responsabilidades, enfoque al cliente, ambiente de trabajo, y demás requisitos que son esenciales para que la empresa permanezca en el mercado local y nacional, siendo más competitiva y a la vez alcanzando la satisfacción total de sus clientes.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Empresa “Confecciones Jean Ramos”, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, con

el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos, logrando así la satisfacción de los clientes.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer los fundamentos teóricos y científicos y demás información del Diseño de Sistema de Gestión de Calidad por medio de consultas en libros, manuales, páginas web, que permita sustentar y argumentar la solución de la problemática de la empresa.
- ✓ Desarrollar los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan estructurar el marco metodológico que sirva de sustento para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, para la Empresa “Confecciones Jean Ramos” del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua.
- ✓ Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2008, que constituya un adecuado marco referencial para que la empresa pueda emprender sus diferentes procesos bajo la premisa de calidad total y de esta forma mejorar su competitividad en el mercado.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos de la Calidad**

Según Pazmiño B., (2015), en su tema “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa “IAF Industrias” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, manifiesta que:

La presente investigación propone el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, cuyo propósito fundamental es responder a la problemática encontrada en la empresa, en cuanto a niveles medios de satisfacción de los clientes.

La investigación se inició con el análisis bibliográfico documental para determinar cuál es el modelo adecuado para cumplir con los objetivos de la empresa, entre ellos: elevar los niveles de satisfacción de sus clientes, llegando a concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO es la que mejor se adapta a las necesidades de la empresa.

La información obtenida se recopiló y analizó de todos los trabajadores de la Empresa “IAF INDUSTRIAS”, llegando a elaborar con esta información los documentos, registros y declaraciones exigidos por la Norma ISO.

Con todo el trabajo realizado, más el compromiso de la dirección, y las actividades de socialización, capacitación y distribución de documentos, se entrega toda la estructura operacional y de trabajo debidamente documentada, para dar cumplimiento a lo exigido por la Norma de Calidad.

Se concluye que la implementación del SGC en la Empresa “IAF INDUSTRIAS”, le permitirá elevar de manera continua y sostenida la satisfacción de sus clientes,

y elevar los niveles de productividad, rentabilidad y competitividad, recomendando por lo tanto su inmediata aplicación. (pág. 15).

Según Moreta G., (2015), en su tema “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi.”, manifiesta que:

La investigación trata de un diseño de un sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, se encarga de apoyar en la estandarización para cada uno de los procesos del área e crédito.

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó la Norma ISO 9001:2008 que son documentos internacionales, genéricos que detallan toda la documentación como son: la política, objetivos, procedimientos, planes, guías, normas, instructivos de trabajo y registros, que son aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado, ya que establecen estándares para todas las empresas que deseen usarlo y sobre todo marcará un punto de partida para la ejecución del Manual de Calidad, hecho que conllevará a mejorar la competitividad y permanencia en el mercado.

La investigación es una herramienta necesaria para facilitar la planificación, organizar, ejecutar, cooperar, servir y monitoreas para desarrollar estrategias para alcanzar metas eficiencia y eficacia empresarial. Es una manera para realizar procesos internos y externos de la empresa, con la finalidad de incrementar la rentabilidad de los clientes y satisfacer necesidades (Pág. 16)



## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Evolución de la calidad

Según (San Miguel, 2007), con referencia a la evolución histórica de la calidad, determina las siguientes etapas, que:

Se asociaba a la calidad como una actividad de inspección, para mejorar el producto como una forma de verificar su adecuada elaboración, los egipcios fueron los primeros en aplicar y controlar la calidad.

**Artesanal.** - En la edad media los artesanos producían bienes asegurando que sea duradero y en conformidad a los pedidos de los clientes.

**Revolución Industrial.** - Este modelo de producción dio paso a la revolución industrial. A principios del siglo XX, Taylor planteó la idea de separar las diferentes tareas dentro del sistema de producción, mientras que unos se encargaban de planificar, otros hacían el trabajo; de esta forma, los únicos que eran responsables de que los productos producidos fuesen de calidad eran los inspectores.

**Posguerra.**- En los años cincuenta y sesenta pensaban a los productos hechos en Japón como de baja calidad, sin embargo los consumidores de EE. UU consideraban que eran los mejores. Juran y W. Deming viajan a Japón para colaborar con el programa construye después de la segunda Guerra mundial, en donde, enseñaron técnicas de calidad, estrategias de mejora continua, estadística de la calidad, siempre con enfoque a satisfacer las necesidades del cliente.

**Japón.** - En los años setenta los productos japoneses presentaban unos niveles de calidad y precio mucho mejor que los producidos en occidente. Los consumidores no lo dudaron; comenzaron a comprar y demandar productos y servicios de más calidad y a mejor precio.

**Alemania.** - Después de la segunda guerra mundial Alemania incrementa su capacidad productiva. Los productos de calidad de Alemania son por la alta ingeniería en la producción y los procesos operativos y con los adecuados puestos de trabajo.

**Estados Unidos.** - En la década de 1980, los norteamericanos se dan cuenta de que no es cierto que a más calidad hay más coste, sino todo lo contrario: a más calidad se produce una reducción significativa de costes y un aumento de la productividad y de la competitividad.

**España.** - Los comienzos de calidad en España se deben a la demanda de la industria del automóvil. En 1987 se funda la AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y se comienza con la aplicación de las normas ISO 9000 y los sistemas de certificación de empresas.

**Actualidad.** - A comienzos del siglo XXI, Occidente ha avanzado de forma considerable en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad haciendo posible un tejido empresarial verdaderamente competitivo. La estrategia fundamental reside en la implantación de Sistema de Gestión de Calidad Total, fidelización de clientes, fuerte motivación de los trabajadores y un gran impulso a la innovación tecnológica.(págs. 2-5)

### **2.2.2 Conceptos de la Calidad**

Según (Cuatrecasas, 2000), advierte que la calidad es: “El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema Productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”. (pág. 22)

Según (Render, 2011) define a la calidad como: “Prestaciones y características de un producto o servicio que tienen que ver con sus capacidades para satisfacer necesidades manifiestas o implícitas”. (pág. 22)

Según (San Miguel, 2007) define a la calidad como: “Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio. (pág. 6)

Según (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005) la calidad está definida como: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (pág. 4)

Con base en los conceptos anteriores, se puede concluir que la calidad es lograr la satisfacción del cliente y hacer lo que la gente espera.

### **2.2.3 Sistema**

Según la Real Academia Española, (2001), un sistema es un “Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. (pág. 18)

Según (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008), define al sistema como un “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”. (pág. 5)

Por lo anterior, se puede concluir que sistema es un conjunto ordenado de elementos que trabajan en conjunto para cumplir una función.

### **2.2.4 Gestión de la Calidad**

Según (Gutiérrez, 2010), manifiesta que:

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la seguridad adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer las exigencias de calidad.

La gestión de la calidad brinda los medios por los que las organizaciones pueden suministrar satisfacción a los clientes. Así como destaca la importancia de la medición y el diagnóstico del cliente, el rol del cliente y el compromiso de los

empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejora continua. (pág. 20)

Según (Camisión, González, & Cruz, 2007), manifiesta que:

La gestión de la calidad ha contribuido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos que se han aplicado en la práctica para modelizar metodologías con que afrontar problemas complejos de la dirección de organizaciones, que aúnen:

- Flexibilidad, facilitando la organización de sistemas.
- Innovación, compatibilizándola con la estandarización.
- Fusión de conceptos y metodologías.
- Cohesión de todos los grupos de interés, pero privilegiando la satisfacción del cliente.
- Cooperación. (págs. 55-56)

Según Isaza, A., (2012), la gestión de calidad exige lo siguiente:

- ✓ Valores claros de la organización, principios y normas que deben ser reconocidas por todos.
- ✓ Orientación a la misión, visión y política de la calidad, es decir aplicar una estrategia empresarial. Con procedimientos eficaces.
- ✓ Establecer requisitos de los clientes internos y externos.
- ✓ Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos (pág. 25)

Se puede concluir que, la gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla.

### **2.2.5 Sistemas de Gestión de la Calidad**

Según (Gutiérrez, 2010), manifiesta que:

Se enfoca a entender, gestionar los procesos, identificar e interrelacionar el Sistema de Gestión de la calidad con el propósito de alcanzar la eficiencia y eficacia empresarial, es una forma de terminar los procesos, características y cualidades de los productos y servicios. (pág. 19)

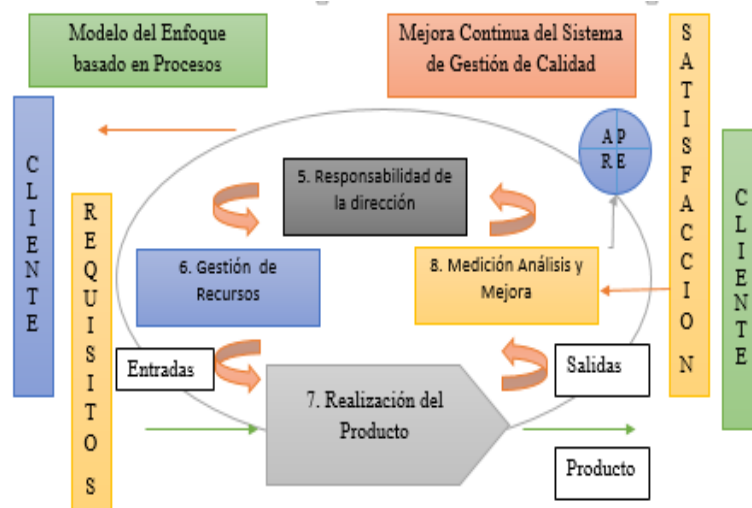
Según (San Miguel, 2007), señala que:

La estructura organizacional de la empresa, los procesos y recursos importante y necesarios para que los productos y servicios cumplan con los requerimientos del cliente. (pág. 72)

Según el (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005) señala que “Son un conjunto interrelacionados para establecer políticas para dirigir y controlar la calidad de un bien o servicio” (pág. 13)

Con base a lo anterior, se puede inferir que el Sistema de Gestión de calidad es una herramienta que permite desarrollar una serie de actividades para lograr la calidad de los productos o servicios es decir, permite planificar, evaluar y monitorear cada uno de los aspectos del cliente para su satisfacción.

**Gráfico 1: Sistema de Gestión de Calidad**



**Fuente:** (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008)

**Elaborado por:** Myriam Sánchez.

### **2.2.5.1 Ventajas de los Sistemas de Gestión de la Calidad**

Según (San Miguel, 2007), al referirse a las ventajas de los sistemas de gestión de la calidad, señala los siguientes:

- Una forma de mejorar e innovar el negocio o entidad.
- Ayuda a competir con empresas más grandes
- Ampliación de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad en la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicios o reproceso en la producción.
- Mejoras continuas de su calidad y eficiencia. (San Miguel, 2007) (pág. 73)

### **2.2.6 La Familia de la Norma ISO**

Según el (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005), manifiesta que:

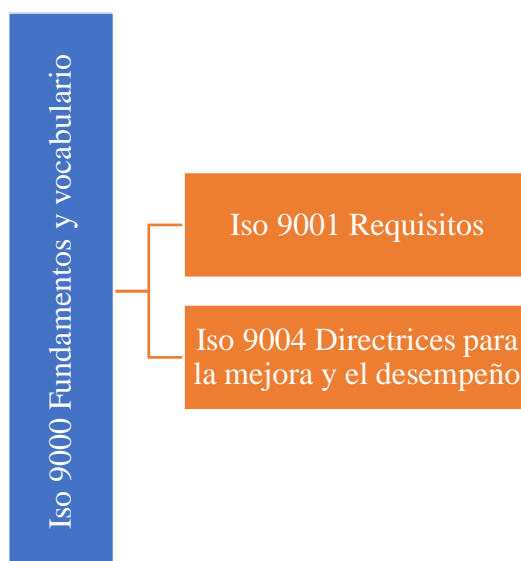
Son normas que ayudan a desarrollar y medios para demostrar la gestión de la calidad en la organización y todas éstas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional. (Instituto Ecuatoriano de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

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.

La norma ISO 9001 se encarga de dar a conocer los requisitos del SGC para proporcionar los productos y servicios de una empresa, para satisfacer los requerimientos del cliente.

La norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. El objetivo de esta Norma es la mejora de desempeño de la Organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

**Gráfico 2:** Familia de la Norma ISO



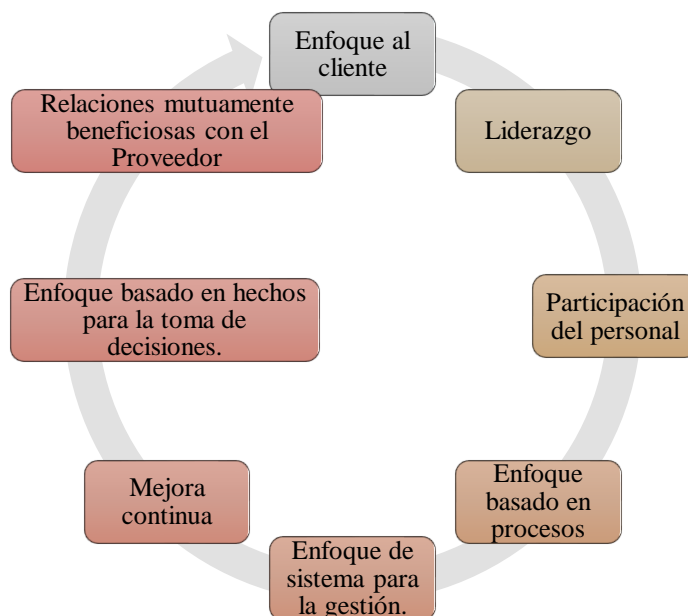
**Fuente:** (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005)

**Elaborado por:** Myriam Sánchez.

### 2.2.6.1 Principios de la Gestión de Calidad de la Norma ISO 9000

Según (Gutiérrez, 2010), referente a los principios de gestión de calidad, manifiesta que:

**Gráfico 3:** Principios de Gestión de la Calidad



**Fuente:** (Gutiérrez, 2010)

**Elaborado por:** Myriam Sánchez.

A continuación, se presentan los ocho principios de la gestión de la calidad con enfoque a mejorar el desempeño:

- **Enfoque al cliente:** Las empresas deben buscar siempre satisfacer a las necesidades del cliente por tanto deben presentar productos y servicios de calidad.
- **Liderazgo:** Está orientado a direccionar a la empresa, debe buscar involucrar al talento humano a alcanzar los objetivos de toda la empresa.
- **Participación del Personal:** Es lo más importante de la empresa y están en la obligación de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en beneficio de la entidad.
- **Enfoque basado en procesos:** Busca incrementar la eficiencia de los procesos operativos.
- **Enfoque de Sistema para la Gestión:** Ayuda a gestionar e identificar los procesos para una mejor eficiencia y eficacia empresarial.
- **Mejora Continua:** Es el objetivo primordial de la empresa.
- **Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones:** Las decisiones eficaces se establecen en el análisis de los antecedentes y la información.
- **Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor:** Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una correspondencia mutua es beneficiosa y aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (pág. 65).

### 2.2.7 Mejora Continua

Según Deming, W., (2014), en referencia a la mejora continua, manifiesta que:

La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un



proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinanismos.

El círculo de Deming es una herramienta de mejora continua en las organizaciones o empresas que anhelan emplear a la excelencia en sistemas de calidad. El popular ciclo Deming o también conocido como el ciclo PHVA quiere decir: exponer; planear, hacer, verificar y actuar. (pág. 58)

Según (Gutiérrez, 2010), referente a la mejora continua, manifiesta que: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”. (pág.23)

Por lo anterior, se puede entender que para mejorar el desempeño de la organización se debe buscar permanentemente mejorar la forma en las que se hace las diferentes tareas y actividades.

## **2.2.8 Los Maestros de la Calidad**

### **2.2.8.1 W. Edwards Deming**

Según (Cantú, 2011) manifiesta que:

El fundamento del pensamiento de Deming se resume en que la calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo.

Los catorce puntos de Deming pretenden mostrar la importancia que tienen las personas en la competitividad en las organizaciones.

Los catorce puntos de la filosofía de Deming son:

- 1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.**

2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Asegurar la calidad desde un principio para dejar de depender de la inspección
4. Dejar de tomar decisiones usando como único parámetro el precio.
5. No tomar decisiones enfocándose en el precio.
6. Mejorar los sistemas de productividad y servicios en la entidad.
7. Capacitar y formar al talento humano.
8. Aplicar un buen liderazgo, con enseñanzas estratégicas y supervisiones actuales
9. Aplicar una cultura y compromiso organizacional, con el propósito de eliminar miedos.
10. Enfocarse al trabajo en equipo para alcanzar objetivos empresariales.
11. Dejar de usar eslóganes y exhortaciones para motivar a los trabajadores.
12. Mejorar la administración por metas y objetivos.
13. Identificarse con la imagen corporativa de la empresa.
14. Promover la educación y el mejoramiento del personal.
15. Promover la educación y formación de los colaboradores
16. Asegurarse que todo lo anterior se realice.

#### **2.2.8.2 Joseph Juran (1904 – 2008)**

Según (Cantú, 2011), manifiesta que:

Al igual que Deming, Juran enseñó los principios de calidad a los japoneses en la década de 1950 y fue una fuerza importante en su organización para la calidad.

La definición “adaptación al uso “que dio Juran de la calidad hace pensar que se debe considerar desde las perspectivas interna y externa; es decir, la calidad se relaciona; (1) el desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente; y, (2) producto sin deficiencia, lo que evita la insatisfacción del cliente.

Entre los pasos que aprendieron los japoneses están:

- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal.

- Dar a conocer y formar a la jerarquía administrativa en los principios de la calidad en la entidad.
- Mejorar constantemente para mejorar la calidad en la organizacional
- Dar a conocer los avances de la calidad a los directivos de la empresa.
- Desarrollar una fuerza laboral con parámetros de calidad
- Aplicar una recompensa y reconocimiento de calidad en la empresa.

Juran menciona tres procesos de la calidad, llamados Trilogía de la Calidad:

1. Planificación de la Calidad.
2. Control de Calidad.
3. Mejora de la Calidad. (págs. 20 – 21)

### **2.2.8.3 Philip B. Crosby**

Según (James, 1997), manifiesta que:

El coste de un programa de calidad, se ve reflejado al contar con productos y servicios que satisfagan al cliente, ya que para la empresa esto genera más ganancias El lema de calidad de Crosby es “conformidad con las necesidades y la calidad es libre”.

1. Conformidad con las necesidades, para que el proceso de producción aplique los mejores parámetros de calidad.
2. Considerar constantemente los problemas al no aplicar calidad
3. Realizar un producto o un servicio bien desde el principio, para abaratar costos.
4. Aplicar calidad siempre para se disminuye costos.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

Es necesario considerar si el producto o servicio es eficiente y cumple con las expectativas del cliente (pág. 13)

#### **2.2.8.4 Armand. V. Feigenbaum**

Según (Gutiérrez, 2010), manifiesta que Feigenbaum aplica el control de la calidad total, es una forma central para integrar el desarrollo y mejora de calidad para producir un producto o servicio con los mejores niveles económicos para satisfacer al cliente.

La filosofía de Feigenbaum se resume en tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de Calidad.
2. Tecnología de Calidad Moderna.
3. Compromiso de la organización. (pág. 51)

#### **2.2.8.5 Kaoru IshiKawa**

Según (Cuatrecasas, 2000) señala que:

IshiKawa incentivó a la participación de los colaboradores, en la cual los directivos deben conocer los procesos operativos a través de un departamento de calidad. Por tanto, este autor también dice que la calidad empieza con la satisfacción al cliente, con enfoques a mejorar e innovar. Asimismo, considerar las quejas del cliente.

A continuación, se resume los elementos claves:

1. La educación constante en calidad es fundamental dentro de la empresa.
2. Para una adecuada calidad es estar informándose de las necesidades del cliente.
3. El objetivo principal de la calidad es lograr ya no depender de la inspección.
4. Eliminar el origen y no los síntomas.
5. El control de la calidad es responsabilidad de todo el talento humano de la empresa.
6. No confundir los medios con los objetivos.
7. Enfocarse en los objetivos
8. Considerar la calidad como algo primordial dentro de la empresa.

9. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
10. Los directivos deben apoyar a sus subordinados para tener un producto y servicio de calidad.
11. El 95% de los problemas en una empresa se solucionan con herramientas sencillas de análisis y solución de problemas.
12. Los datos sin información de difusión (es decir, variabilidad) son falsos.

Las siete herramientas de Ishikawa son:

- “Los diagramas de Pareto”.
- “Los diagramas de causa – efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa)”.
- “Los histogramas”.
- “Las hojas de control”.
- “Los diagramas de dispersión”.
- “Los flujogramas”.
- “Los cuadros de control”. (págs. 47-49)

#### **2.2.8.6 Genichi Taguchi**

Según (Cantú, 2011), con respecto a la calidad, manifiesta que:

El enfoque de Taguchi, mientras menor sea la variación respecto a la especificación nominal, mejor será la calidad. A su vez los productos son más consistentes y los costos totales son menores. La calidad va de la mano con la aplicación de métodos estadísticos, para obtener mejoras en costos y calidad para aplicar los mejores procesos de producción.

Al no aplicar la calidad la empresa va direccionada a no ser competitiva en el mercado con sus productos o servicios, por tanto, el objetivo de la entidad tiene que ser aplicar la calidad en toda la empresa. Debe ser minimizar la no calidad, pues las pérdidas que los productos originan a sus usuarios a corto, mediano y largo plazo, sin duda se revierten en perjuicios para la organización, y otro tanto ocurre con los daños que pueden originar a la sociedad (pág. 25).

## 2.2.9 La Gestión de los Procesos

### 2.2.9.1 Concepto de Proceso

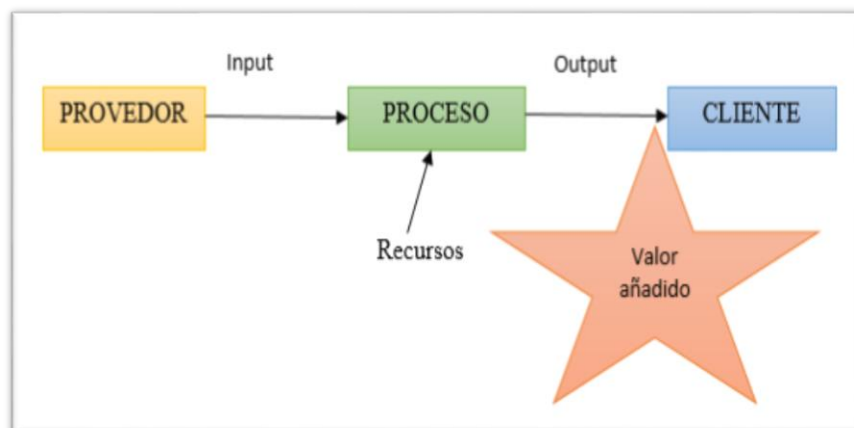
Según (Camisón, González, & Cruz, 2007), referente al concepto de proceso, señala que:

Un proceso es un conjunto de actividades llevadas a cabo por un individuo o grupo de individuos con el propósito de transformar entradas en salidas que satisfagan al cliente. Es decir, una transformación en todo proceso. En esta línea, Oakland (1989) menciona que el proceso es la transformación de una serie de entradas o inputs, es decir, operaciones, métodos o acciones, en salidas u outputs en enfoque primordial al clientes alcanzar resultados empresariales (págs. 843 -844).

Ruiz, J. & López, C., (2004), dicen que los procesos, manifiesta que “Un proceso se puede definir conjunto de actividades interrelacionadas (puede afectar a una misma función organizativa de la empresa o extenderse a varias) entendibles, definibles, respectivas y medibles, que trasladan un resultado útil hacia el cliente interno o externo”. (pág. 326)

Analizando las anteriores definiciones se puede concluir que: proceso es la secuencia de actividades que proyecta satisfacer las necesidades de los clientes a través de la generación de valor añadido en cada actividad.

**Gráfico 4:** Descripción de Proceso



**Fuente:** Camisón et al, (2007)

**Elaborado por:** Myriam Sánchez.

### 2.2.9.2 Elementos de un Proceso

Según el (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008), con respecto a los elementos de un proceso, manifiesta que:

Cualquiera que sea el proceso debe tener los elementos que se detallan a continuación:

- ✓ **Nombre:** En este apartado se identifica el proceso.
- ✓ **Objetivo:** Manifiesta un valor, meta o propósito al cual se desea llegar.
- ✓ **Responsable:** Individuo responsable de gestionar el proceso.
- ✓ **Actividades:** Sucesión de actividades para convertir las entradas en resultados (salidas).
- ✓ **Entradas:** Lo que ingresa al proceso.
- ✓ **Resultados o Salidas:** Lo que sale del proceso una vez que se han cumplido los dinamismos.
- ✓ **Criterios y Métodos:** Identificar la manera de ejecutar las actividades del proceso.
- ✓ **Recursos:** Son los recursos necesarios para ejecutar las actividades del proceso.
- ✓ **Indicadores:** Es para medir la eficacia del proceso, el cual debe estar ligado directamente al objetivo planteado para el proceso. (pág. 36)

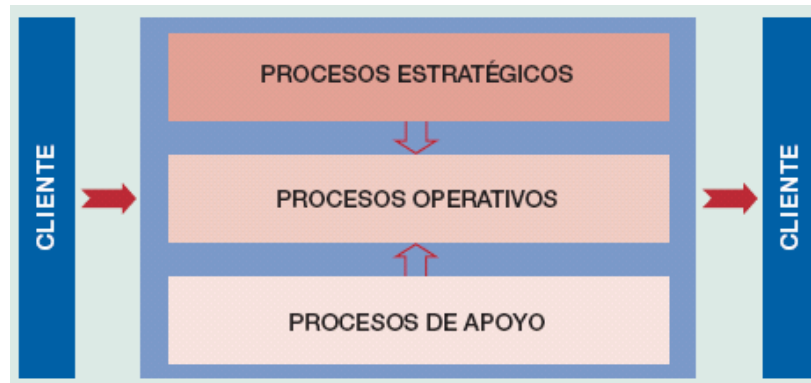
### 2.2.9.3 Tipos de Procesos

Según (Camisón, González, & Cruz, 2007), referente a los Tipos de Procesos, manifiesta que:

1. Los procesos operativos, con centrales para el cumplimiento de la misión de la entidad y son los que llevan a cabo las actividades diarias de la organización.
2. Los procesos estratégicos son los que direccionan a la empresa y establecen objetivos a alcanzar.

3. Los procesos de apoyo son un soporte para los procesos operativos y estratégicos, construyen medios para abastecerse de recursos necesario para que los procesos claves de la entidad (pág. 848)

**Gráfico 5:** Tipos de Procesos



**Fuente:** Camisón, et al, (2007)

**Elaborado por:** Myriam Sánchez.

#### 2.2.9.4 Objetivos de la Gestión por Procesos

Según Ruiz, J. & López, C. (2004), con referencia a los objetivos de la Gestión por Procesos, manifiestan que:

La Gestión por Procesos tiene como principal objetivo aumentar los resultados de la organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Además de incrementar la productividad a través de:

- ✓ Disminuye actividades sin valor y costos innecesarios.
- ✓ Reducir tiempos y mejorar los plazos de entrega.
- ✓ Mejorar la calidad para agregar valor al usuario y cliente de la entidad.
- ✓ Aplicar actividades adicionales de servicio, con precios económicos, para que el valor sea fácil de percibir por el usuario (ej.: Información).

Para entender la Gestión por Procesos podemos considerarla como un sistema cuyos elementos principales son:

- ✓ Los procesos claves.



- ✓ La coordinación y el control de su funcionamiento.
- ✓ La gestión de su mejora. (pág. 38)

#### **2.2.9.5 Gestión de un Sistema de Calidad por Procesos**

Según (San Miguel, 2007), referente a la gestión de un sistema de calidad por procesos, manifiesta que:

Los Sistemas de Gestión de Calidad por Procesos están teniendo un gran éxito porque las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene de sus procesos y no en las tareas o actividades concretadas que se realizan en cada una de ellos. Paso para aplicar un SGC

- La caracterización y cadena de procesos.
- La representación de cada uno de los procesos.
- Evaluación y medición para conocer los resultados de la empresa.
- La mejora de los procesos con base a un seguimiento y medición (pág. 55)

Sobre el mismo tema, Ruiz, J. & López, C. (2004), manifiestan que:

Un sistema de calidad por procesos se fundamenta en la asignación de directivos con la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. En su forma más radical, se sustituye la Organización Departamental por una organización orientada totalmente a procesos. (pág. 42)

Se puede concluir que un sistema de gestión por procesos concentra su atención en el resultado de los procesos y no en las tareas o actividades.

#### **2.2.10 Estructura Organizativa de la Norma ISO 9001:2008.**

Según (Gutiérrez, 2010), menciona que:

La Norma Internacional ISO 9001:2008 está conformada por ocho aspectos de la gestión de la calidad, que busca que la dirección de la empresa lidere para un mejor

desempeño empresarial. Los parámetros 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Los primeros (1, 2 y 3) no contienen requisitos, para identificar el ámbito, las definiciones y los términos para la norma.

### **Sección 1: Objeto y campo de Aplicación**

El objeto de la norma es desarrollar una gran capacidad para proporcionar productos que satisfagan al cliente y den solución a una problemática, es una forma de cumplir con los requerimientos de cliente mediante la mejora continua.

Sobre el campo de aplicación explica determina que es genérica y que puede ser adaptada a cualquier tipo de entidad o institución.

### **Sección 2: Referencias Normativas**

“Indica que hay que utilizar como referencia la ISO 9000 la cual especifica los fundamentos y la terminología de un sistema de gestión de calidad”.

### **Sección 3: Términos y Definiciones**

“La norma ISO 9000 contiene todo el vocabulario aplicable al sistema de gestión de calidad y explica que cuando se utiliza el término producto, éste significa también servicio”.

### **Sección 4: Requisitos del Sistema**

Presenta los requisitos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad.

Para dar cumplimiento a este numeral la organización debe:

- La empresa debe identificar, caracterizar e interrelacionar los procesos, mediante un mapa de procesos

- La entidad debe documentar cada uno de los procedimientos de los procesos.
- Busca asegurarse contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa.
- Desarrollar indicadores para gestionar los procesos
- Aplicar la política de la calidad
- Establecer los objetivos en conjunto con el manual de la calidad.
- Controlar los documentos y registros.
- Aplicar los procedimientos para el control de documentos y registros.

### **Sección 5: Responsabilidad de la Dirección**

La alta dirección debe mostrar un compromiso con el sistema de gestión de calidad.

Este compromiso lo demuestra así:

- Cumplir con los requerimientos del cliente
- Comunicar requisitos legales de la entidad.
- Dar a conocer las políticas y objetivos de la calidad a cada uno de los miembros de la entidad
- Analizar y revisar el cumplimiento de SGC
- Establecer, implementar, mantener y mejorar constantemente el SGC a través de delegar a un responsable.
- Total disponibilidad de recursos para llevar a cabo las actividades de la entidad.
- Definir las responsabilidades y funciones de cada uno de los puestos de la empresa.
- Atestiguando una eficaz comunicación interna.

### **Sección 6: Gestión de Recursos**

A los recursos a que hace referencia son: el recurso humano, la infraestructura y el ambiente de trabajo.

- **Recurso humano:** Es el responsable de llevar a cabo las actividades de la empresa a través de aplicar sus conocimientos, habilidades y actitudes, en concordancia a sus funciones, además, de evaluar el desempeño laboral.
- **Infraestructura:** es la parte física de la empresa, a través de contar con espacios y edificios de trabajo apropiados para el desarrollo de sus labores y los equipos adecuados.
- **Ambiente de trabajo:** es el clima y compromiso organizacional y las condiciones de la labor y los requisitos del servicio.

### **Sección 7: Realización del Producto**

En esta sección se debe dar cumplimiento a los requisitos del cliente, se debe planear y ejecutar el servicio en cumplimiento con cada uno de los requisitos.

Para realizar bien el producto/servicio se debe cumplir con:

- Planificar y establecer los procesos ineludibles para la prestación del servicio.
- Desarrollar procedimientos e instructivos para el desarrollo de las actividades.
- Demostrar que los procesos del servicio presenten buenos resultados y que se cumplan con los requisitos.
- Revisar los requisitos de los servicios.- Asegurar que la entidad tenga la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos, cumplimiento de resultados relacionados con el servicio.
- Detallar los requisitos determinados por el cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al servicio.
- Efectuar mecanismos de comunicación eficientes con el cliente, para atender quejas y reclamos.
- Garantizar que los productos cumplan con los requisitos exigidos por la empresa y clientes.
- El servicio se debe prestar bajo condiciones controladas, mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Garantizar la trazabilidad del servicio, además, se debe dejar un registro de la identificación del producto.
- Identificación única del producto.

- Vigilar los bienes que son de propiedad del cliente, esto implica la propiedad intelectual y los datos personales.

### **Sección 8: Medición Análisis y Mejora**

- Se busca garantizar la evaluación, medición y análisis para una mejora continua con parámetros de eficiencia y eficacia.
- Se tiene que establecer para parámetros para medir la satisfacción de cliente.
- Seguimiento a quejas, recomendaciones y felicitaciones de los clientes, para conocer las opiniones de la entidad por parte del cliente.
- Realizar auditorías internas a todos los procesos del sistema de gestión de calidad. Procedimiento de Auditorías Internas (págs. 77-91).

#### **2.2.11 Manual de Calidad**

Según la (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005), con respecto al manual de calidad, manifiesta que:

El Manual de Calidad de una organización, es un instrumento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que respaldan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad es un documento público para cada uno de los miembros de la organización, esto no pasa con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

El Manual de Calidad es un documento primario dentro de la entidad, ya que incentiva a dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan Instructivos de uso de Equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

### **2.2.12 Estructura de un Manual de Calidad**

Según el (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005), con respecto a la estructura de un Manual de la calidad, señala que es un medio de información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa en la cual menciona que:

- ✓ El alcance del SGC contiene detalles y la justifica cualquier exclusión
- ✓ Menciona los procedimientos documentados establecidos para el SGC
- ✓ Es una forma de representar la interacción de los procesos del SGC de la entidad.

### **2.2.13 La Satisfacción del Cliente**

Según el (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2005), manifiesta que:

“Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”, la satisfacción del cliente busca conocer la percepción del cliente, para que la empresa se informe el grado de cumplimiento de requisitos. Por otro lado, la norma define requisito y la necesidad que deben ser ejecutadas obligatoriamente por la empresa, permitiendo la total satisfacción de los requerimientos del cliente.

El término percepción, es el reflejo subjetivo de la realidad, que tiene el cliente con la empresa y sus productos y servicios que ofrece la misma.

La satisfacción al cliente es tener presente que la empresa no decide, deciden los clientes. Es una democratización de la Norma en el año 2000, en dónde, pasa de un modelo de aseguramiento de la calidad, a desarrollar la gestión de la calidad.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Las modalidades de investigación que se utilizaron fueron las siguientes:

#### **Modalidad Cualitativa**

Según Hernández, et al, (2010), establecen que “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 7).

Por lo anterior, al aplicar la investigación cualitativa se evalúa la Gestión de la Calidad, con el fin de identificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y la mejora continua del mismo.

#### **Modalidad Cuantitativa**

Según Hernández, et al, (2010), establecen que: “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Con base en lo anterior, la recolección de datos se realizó para comprobar la idea a defender, utilizando la medición numérica para el análisis e interpretación de la información de la empresa “Confeciones Jean´s Ramos”, la misma que se recopiló por medio de la encuesta aplicada que fue sometida a la tabulación e interpretación de datos, con la finalidad de obtener información confiable para el mayor conocimiento de la situación real en la que se encuentra la empresa.

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

Según Bernal, C. (2006), con referencia a la investigación descriptiva, señala que:

Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

De acuerdo con este autor, una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clase de dicho objeto. (pág. 112)

Con base a lo anterior, la investigación descriptiva permitió conocer la empresa y el ambiente en que se desenvuelve la aplicación de la normativa ISO 9001:2008, además de obtener un conocimiento objetivo del problema existente en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua sujeto de la presente investigación, involucrando para el efecto a sus empleados mediante la ejecución de entrevistas, preguntas, procesos y sus relaciones entre sí.

### **3.2.2 Investigación Documental**

Según Bernal, C. (2006), referente a la investigación documental, señala que:

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. (pág. 110)

La investigación documental se utilizó en el presente trabajo, partiendo de la revisión de libros, artículos, la Norma ISO 9001:2008; y, declaraciones de varios autores, con el fin de profundizar teorías y criterios en el entendimiento y comprensión del presente tema de estudio.



### **3.2.3 Investigación de Campo**

Según Eyssautier, M., (2006), refiriéndose a la investigación de campo, manifiesta que:

La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas, consecuentemente la compañía se convertirá en una fuente de información indispensable para recolectar la información y procesarla. (pág. 96)

Por lo anterior, la investigación de campo se utilizó para levantar información de cada una de las áreas e instalaciones de la empresa “Confecciones Jeans Ramos”, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los procesos y las distintas leyes y demás normas que le son aplicables a fin de generar la documentación de sustento que permitió el desarrollo de la presente investigación.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1 Población**

Según Bernal, C. (2006), referente a la Población, manifiesta que:

Población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (pág. 164)

Según Martínez, C. (2012), define a la Población como:

“Un conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presentan una característica en común. El termino población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra” (pág. 2)

Con base en el concepto anterior, la población de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” estuvo integrado por 10 personas entre: el gerente, secretaria, contador y empleados que conforman la empresa.

**Tabla 1:** Población de la Empresa “Confecciones Jean Ramos”

<b>Estratos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Propietario	1	10
Secretaria	1	10
Jefe de producción	1	10
Obreros	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Gerente Empresa “CONFECCIONES JEAN RAMOS”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### 3.3.2 Muestra

Según Bernal, C. (2006), referente a la Muestra, manifiesta que:

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (pág. 165)

Según Martínez, C. (2012), define a la Muestra como:

“Un conjunto de medidas o el recuento de una parte de los elementos pertenecientes a la población. Los elementos se seleccionan aleatoriamente, es decir, todos los elementos que componen la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados” (pág. 4)

De acuerdo con lo anterior, en el presente trabajo de investigación por ser nuestro universo de estudio muy pequeño, se procedió a trabajar con el total del mismo.

## 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### 3.4.1 Métodos de Investigación

#### Método deductivo

Según Bernal, C. (2006), referente al método deductivo, señala que:

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (pág. 56)

Consecuentemente este método se utilizó en la construcción del marco teórico, el mismo que permitió conocer la norma ISO 9001:2008 y adaptarlo a las necesidades, requerimientos y características de la empresa, de tal forma que permita implementar, documentar, y mantener un sistema de gestión de calidad, identificando los respectivos procesos y su interacción, con el propósito de mejorar la calidad de los productos que ofrece la empresa.

### **Método Analítico**

Según Bernal, C. (2006), referente al método analítico señala que:

“Es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.” (pág. 56).

Este método se utilizó para determinar el Sistema de Gestión de Calidad, y estudiar en forma individual cada uno de sus literales, lo que es la política de calidad, manual de calidad y, manual de procedimientos, elementos indispensables para la aplicación de la norma ISO 9001-2008, y sus diferentes procesos y operaciones.

### **3.4.2 Técnicas de Investigación**

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos, por lo cual citamos a continuación las principales técnicas de investigación utilizadas en la presente investigación:

## **Observación**

Según Bernal, C. (2006), referente a la Observación, manifiesta que:

La observación cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un proceso sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy se está utilizando medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (pág. 177)

Se utilizó la observación para recopilar información de cómo se realizan actualmente las actividades de programación, de producción, manejo de materiales, control de calidad, producción en línea, uso de la maquinaria, tiempos estándares para cada operación, así como el análisis de las deficiencias encontradas en las áreas de trabajo de Confecciones Jean's Ramos.

## **Encuestas**

Según Bernal, C. (2006), en referencia a la Encuesta, manifiesta que:

La técnica de la encuesta se usa principalmente para conocer la opinión de las personas respecto a una variedad de temas, tales como: desempeño de los profesores, productos comerciales, etc. (pág. 177).

Con base en lo anterior, esta técnica se aplicó realizando un cuestionario lógico de preguntas concernientes al estudio de un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2008, y su respectiva representación porcentual y análisis interpretativo, con el objeto de evaluar el conocimiento que sobre el tema tienen todos los miembros que conforman la empresa en mención.

## **Entrevistas**

Según Bernal, C. (2006), define a la Entrevista como:

Una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista si bien puede soportarse a un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma puede profundizarse la información de interés para el estudio. (pág. 177).

La técnica de la entrevista se empleó para la recolección de datos exclusivos de la operación de la empresa, en este caso estuvo dirigida al Gerente; para el efecto se utilizó un listado de preguntas previamente establecidas, relacionadas con la organización de la empresa, la gestión de la calidad, su política de calidad y el control de los procesos.

### **3.5 RESULTADOS**

#### **3.5.1 Análisis e interpretación de la Encuesta**

La encuesta fue realizada a los trabajadores de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, el cual estuvo dirigido al personal con preguntas cerradas relacionadas a la documentación que manejan y a conocimientos que poseen, siendo éstas:

1. ¿Ha recibido capacitación referente a un Gestión de Calidad para desarrollar su trabajo?

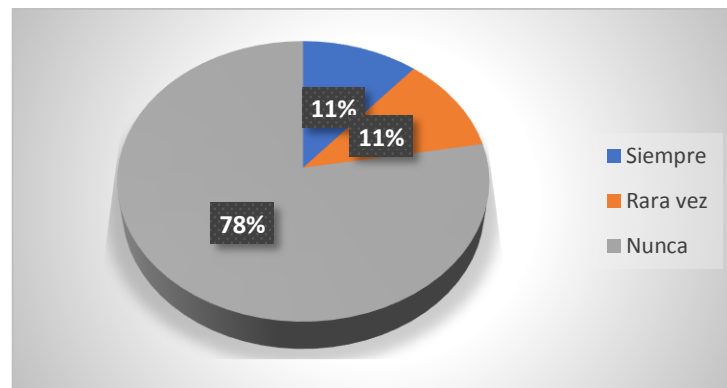
**Tabla 2: Capacitación**

Manifestación	F	%
Siempre	1	11%
Rara vez	1	11%
Nunca	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean´s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 61: Capacitación**



**Fuente:** Tabla 2. Capacitación

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### **Interpretación.**

Según la encuesta, el 78% de los trabajadores indica que no existe capacitación con respecto al tema de gestión de calidad; el 11%, dice que rara vez existe algún tipo de capacitación; y, el 11% de los trabajadores recalca que si ha recibido capacitación.

### **Análisis**

De los resultados obtenidos, se advierte que hay un total desinterés por parte de las autoridades de la empresa en impartir capacitación para sus obreros, quizás por los costos que estos procesos implican para la empresa.

2. ¿Los enunciados: misión, visión y política de calidad son conocidas y usadas por todo el personal de la empresa?

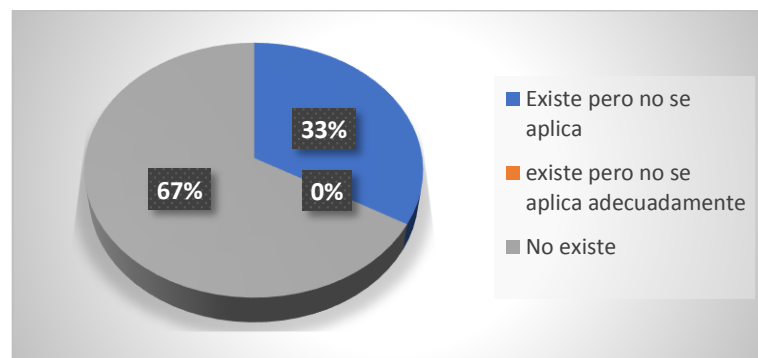
**Tabla 3:** Enunciados de la empresa

Manifestación	F	%
Existe, pero no se aplica	3	33%
Existe, pero no se aplica adecuadamente	0	0%
No existe	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean’s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 7:** Enunciados de la empresa



**Fuente:** Tabla 3. Disposiciones de la empresa.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

El 67% de los encuestados indica que no existe enunciados de: misión, visión y política de Calidad; por su parte, el 33% restante, expresa que, si existen los enunciados señalados, pero no son publicados en la empresa debido al descuido de sus autoridades.

### Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede inferir que no existe misión, visión, y política de calidad, por lo que se convierte en un obstáculo para el mejoramiento de la empresa.

3. ¿Cómo considera Usted, las instalaciones con las que cuenta la empresa para el correcto desenvolvimiento de los obreros en sus acciones laborales?

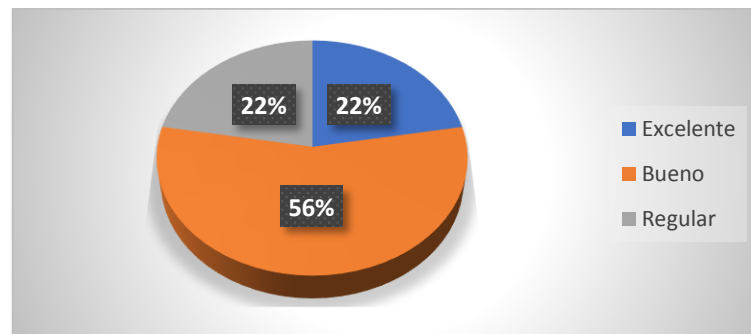
**Tabla 4:** Instalaciones de la empresa

Manifestación	F	%
Excelente	2	22%
Bueno	5	55%
Regular	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean´s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 8:** Instalaciones de la empresa



**Fuente:** Tabla 4. Instalaciones de la empresa.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

El 22% de los encuestados indica que tiene excelentes instalaciones, el 56% considera que la infraestructura es buena, es decir admisible para trabajar, mientras que un 22% cataloga que las instalaciones de la empresa son inadecuadas.

### Análisis

El espacio de trabajo es una manera de aprovechar mejor las destrezas de los obreros, ya que pueden desenvolverse adecuadamente y realizar mejor su rutina laboral, son aspectos que la mayoría no lo considera, pero influye notablemente en el progreso de la empresa y en la calidad de los procesos.



4. ¿Cómo considera Usted, el orden e higiene en las distintas áreas de la empresa?

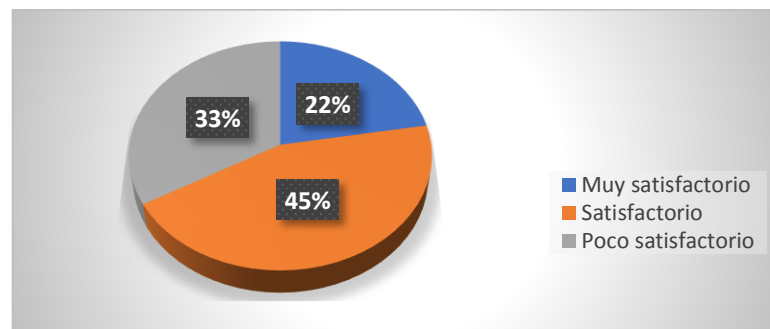
**Tabla 5:** Orden e higiene en la empresa

Manifestación	F	%
Muy satisfactorio	2	22%
Satisfactorio	4	45%
Poco satisfactorio	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confeccione Jean´s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 9:** Orden e higiene en la empresa



**Fuente:** Tabla.5 Orden e higiene en la empresa

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

El 33% del personal encuestado considera poco satisfactorio al ordenamiento e higiene que caracteriza a la empresa; en tanto, el 45% cataloga como satisfactorio; y, un 22% considera como muy satisfactorio.

### Análisis

De los resultados obtenidos, se evidencia que a criterio de la mayoría de encuestados consideran a la higiene y al orden como aspectos de singular importancia al momento de desarrollar su actividad productiva, ya que si no se los considera tendríamos como resultado dependiendo de cada proceso restricciones o paros en la producción generando insatisfacción en la calidad del producto.

5. ¿Ha recibido algún tipo de supervisión en su respectivo puesto de trabajo?

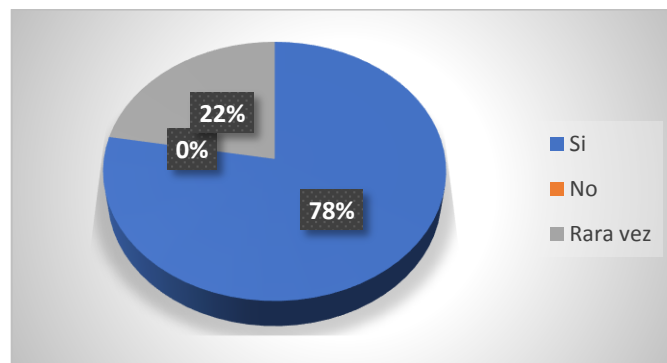
**Tabla 6:** Supervisión

Manifestación	F	%
Si	7	78%
No	0	0%
Rara vez	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean’s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 10:** Supervisión



**Fuente:** Tabla 6. Supervisión

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

El 78% de los encuestados indica que, si ha recibido supervisión en su lugar de trabajo, el 22% en cambio considera que rara vez hay supervisión para su desempeño en la empresa.

### Análisis

Inspeccionar las rutinas laborales de los obreros asegura la manera de cumplir con su trabajo, en su jornada laboral el personal tiene que cumplir con las expectativas diarias que rige su acción laboral, mediante esta supervisión podemos evitar que haya paros en la producción.

6. ¿En qué nivel considera Usted, que están organizados los procesos productivos en la empresa?

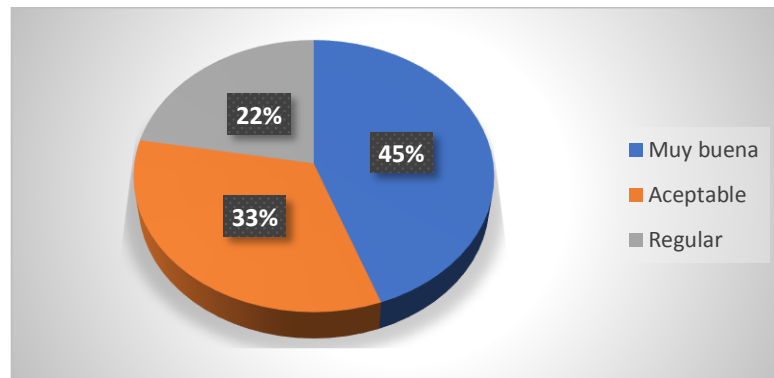
**Tabla 7:** Organización de los procesos productivos

Manifestación	F	%
Muy buena	4	45%
Aceptable	3	33%
Regular	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean´s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 11:** Organización de los procesos productivos.



**Fuente:** Tabla 7. Organización de los procesos productivos.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

El 45% de los encuestados menciona que es muy bueno el nivel de organización del proceso productivo de la empresa, un 33% lo considera aceptable, en cambio el 22% expresa que la organización del proceso está en un nivel regular.

### Análisis

La organización en si es la fuente de bienestar de toda la empresa, en este caso organizar, planificar correctamente la producción nos llevara a tener menos restricciones o paros en la producción.

7. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre las autoridades y operarios de la empresa?

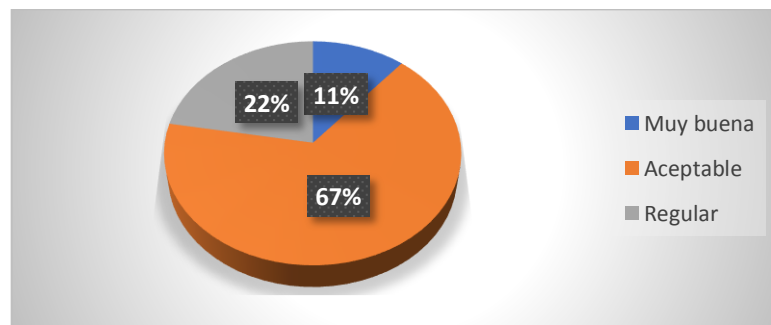
**Tabla 8:** Comunicación

<b>Manifestación</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy buena	1	11%
Aceptable	6	67%
Regular	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean´s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 12:** Comunicación



**Fuente:** Tabla 8. Comunicación.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### **Interpretación**

De los resultados obtenidos en la encuesta, se advierte que el 67% del personal considera aceptable la comunicación existente entre autoridades y operarios, un 11% indica que la comunicación es buena; mientras que el 22% restante advierte que la comunicación dentro de la empresa es regular.

### **Análisis**

La comunicación dentro de la empresa es de elemental importancia, ya que aquí se generan las mejores ideas y decisiones para el bienestar de la misma, siendo visible que en la empresa “Confecciones Jean´s Ramos” existe una adecuada comunicación por lo que se puede solucionar problemas de trabajo y además solidificar la confianza y relación de trabajo entre jefe – operario.

8. ¿La empresa le provee a Usted del equipo necesario para cumplir con sus actividades de trabajo?

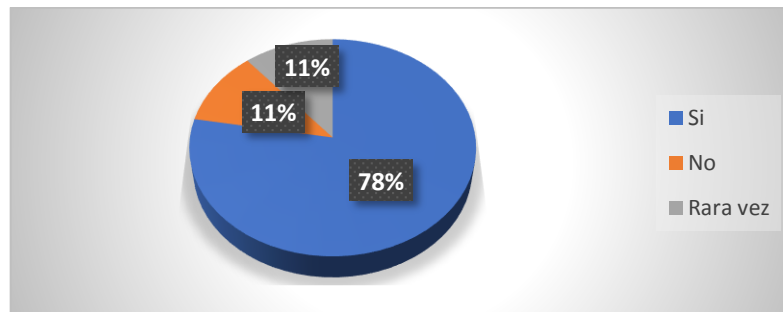
**Tabla 9:** Equipo adecuado de trabajo

Manifestación	F	%
Si	7	78%
No	1	11%
Rara vez	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean’s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 13:** Equipo adecuado de trabajo



**Fuente:** Tabla 9. Equipo adecuado de trabajo

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

Según la encuesta se puede advertir que el 78% del personal de “Confecciones Jean’s Ramos” atribuye a que, si se proporciona el equipo necesario para realizar las actividades diarias, mientras que el 11% menciona que rara vez se entrega dicho equipamiento; y, finalmente, el 11% menciona que no cumple con esta obligación.

### Análisis

El equipo y la protección personal para realizar diferentes tipos de trabajos en las que se maneja sustancias químicas peligrosas, y se manipula maquinaria que implica riesgo físico, es sumamente importante para el bienestar del personal de “Confecciones Jean’s Ramos”, evidenciándose que en este aspecto la empresa si cumple con la dotación de tales equipos y protecciones, lo que ayuda al personal a evitar accidentes laborales en el desarrollo de los distintos procesos.

9. ¿Existe algún departamento o persona encargada de controlar la calidad en la producción?

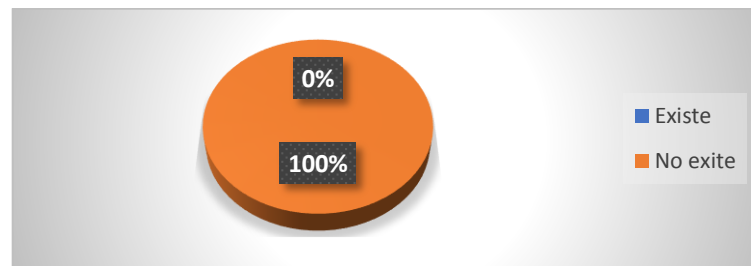
**Tabla 10:** Control de la Calidad

<b>Manifestación</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Existe	0	0%
No existe	9	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean’s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 14:** Control de la calidad



**Fuente:** Tabla 10. Control de calidad.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### **Interpretación**

El 100% de los operarios encuestados indica que no existe un control de calidad en la producción que garanticen la calidad en los distintos procesos que se ejecutan al interior de la empresa.

### **Análisis**

Lastimosamente el querer invertir en calidad es un problema de muchas empresas; en el caso de “Confecciones Jean’s Ramos” se evidencia que no posee un control de calidad en los procesos, pues no solo es una simple inspección visual del producto, sino que abarca mecanismos, acciones, herramientas para que el proceso en sí, pueda lograr dar como resultado un producto o servicio de calidad.

10. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, para el desarrollo de sus actividades, le facilitaron un manual de funciones o de procedimientos?

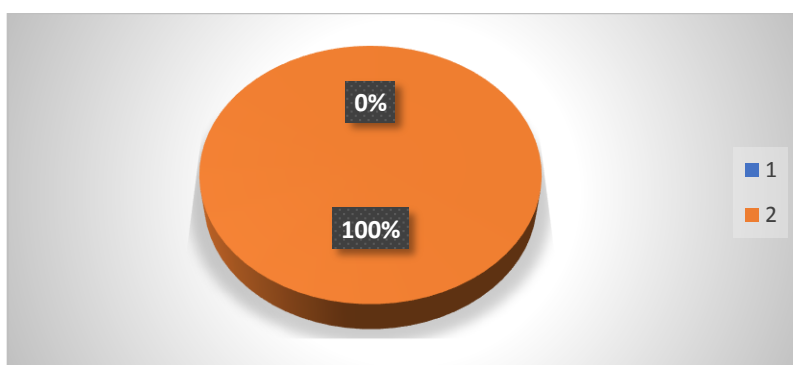
**Tabla 11:** Entrega de Manuales

Manifestación	F	%
Si	0	0%
No	9	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la Empresa “Confecciones Jean’s Ramos”

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

**Gráfico 15:** Entrega de Manuales



**Fuente:** Tabla 11. Manual de procedimientos o calidad.

**Elaborado por:** Myriam Sánchez

### Interpretación

Un total 100% del personal encuestado de “Confecciones Jean’s Ramos”, menciona que no le facilitaron manual alguno para la realización correcta de su trabajo, es decir la empresa no cuenta con estos documentos.

### Análisis

Como hemos mencionado, el análisis de cada una de las respuestas a las preguntas de la encuesta son muy importantes para llegar tener una mejor productividad; sin embargo, en esta pregunta en particular, se establece que la empresa no dispone de documento alguno que respalde sus procesos, funcionando de manera empírica, lo que no ayuda al fortalecimiento de la misma.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

Diseño de un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”, del cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua.

#### **4.1.1 Elaboración del manual de calidad**

Según la NORMA ISO 9001: 2008 en referencia a la elaboración del manual de calidad señala que:

El manual de calidad es un documento que gestiona o administra el sistema de Calidad de la empresa, el cual es general y sirve para indicar la estructura de calidad de la organización.

En la práctica, el Manual de Calidad es el documento que describe como una organización se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, es el mapa o la referencia a emplear para encontrar de forma rápida los procedimientos que son de aplicación para cada enunciado de la norma.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001:2008, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos y materiales. Es un documento público frente a clientes y proveedores y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

El manual de calidad sirve para los siguientes propósitos:

- Comunicar la política de la calidad de la organización.
- Describir e implementar un sistema de gestión de calidad eficaz.
- Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados



➤ Demostrar el compromiso gerencial.

Entrenar al personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento. (pág. 5)



CONFECCIONES JEAN'S RAMOS

# MANUAL DE CALIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN  
LA NORMA ISO 9001:2008**

**PRIMERA EDICIÓN**

**MANUAL DE CALIDAD**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**BASADO EN LA NORMA ISO**

**9001:2008**

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

Fecha de Aprobación:

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Myriam Sánchez

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MANUAL DE CALIDAD**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**BASADO EN LA NORMA ISO**

**9001:2008**

HOJA DE REGISTRO

<b>Versión</b>	<b>Elaboración</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Primera Edición	Myriam Sánchez	Simón Ramos			

**MANUAL DE CALIDAD**


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**BASADO EN LA NORMA ISO**

**9001:2008**

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Entregado a:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Ejemplar:</b>	<b>Fecha:</b>
Simón Ramos	Gerente	MC-001	
Ing. Hipólito Pupiales	Representante de la Dirección	MC-002	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

## ÍNDICE


4.2	PRESENTACIÓN .....	59
4.3	OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	62
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	65
4.4.1	Requisitos generales .....	65
4.1.1.1	Mapa de procesos.....	65
4.4.2	Requisitos de la documentación .....	69
4.4.2.1	Generalidades.....	69
4.4.2.2	Manual de Calidad.....	70
4.4.2.3	Control de los documentos .....	71
4.4.2.4	Control de los registros de la calidad.....	71
4.5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	72
4.5.1	Compromiso de la dirección.....	72
4.5.2	Enfoque al Cliente .....	73
4.5.3	Política de Calidad .....	73
4.5.4	Planificación .....	74
4.5.4.1	Objetivos de Calidad.....	74
4.5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad .....	74
4.5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	75
4.5.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	75
4.5.5.2	Representante de la Dirección .....	76
4.5.5.3	Comunicación Interna.....	76
4.6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	77
4.6.1	Provisión de recursos .....	77
4.6.2	Recursos Humanos .....	77
4.6.2.1	Generalidades.....	77
4.6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación .....	77
4.6.3	Infraestructura.....	78

4.6.4	Ambiente de trabajo.....	87
4.7	REALIZACIÓN DE PRODUCTO.....	88
4.7.1	Planificación de la realización del producto.....	88
4.7.2.1	Revisión de los requisitos relacionados con el Producto.....	88
4.7.2	Procesos relacionados con el Cliente.....	89
4.7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	89
4.7.2.2	Comunicación con el cliente.....	89
4.7.3	Diseño y Desarrollo.....	89
4.7.4	Compras.....	89
4.7.4.1	Proceso de Compras.....	89
4.7.4.2	Información de Compras.....	90
4.7.4.3	Verificación de productos comprados.....	90
4.7.5	Producción y Prestación de Servicio.....	91
4.7.5.1	Control de la Producción y Prestación de Servicios.....	91
4.7.5.2	Identificación y Trazabilidad.....	92
4.7.5.3	Preservación del Producto.....	92
4.8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	92
4.8.1	Generalidades.....	92
4.8.2	Seguimiento y medición.....	93
4.8.2.1	Satisfacción del cliente.....	93
4.8.2.2	Auditoría interna.....	93
4.8.2.3	Seguimiento y medición de procesos.....	94
4.8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto.....	94
4.8.3	Control del Producto No Conforme.....	95
4.8.4	Análisis de Datos.....	95
4.8.5	Mejora.....	96
4.8.5.1	Mejora continua.....	96
4.8.5.2	Acción Correctiva.....	96
4.8.5.3	Acción Preventiva.....	96
4.9	ANEXO.....	97
4.9.1	Procedimientos exigidos por la norma.....	98
4.9.1.1	Procedimiento control de documentos.....	98
4.9.1.2	Procedimiento control de registros.....	99
4.9.1.3	Procedimiento comunicación interna.....	100

4.9.1.4	Procedimiento de auditoría interna .....	101
4.9.1.5	Procedimiento control del producto no conforme .....	102
4.9.1.6	Procedimiento análisis de datos .....	103
4.9.1.7	Procedimiento acciones correctivas y preventivas. ....	104
4.9.2	Procedimientos generales de la empresa .....	105
4.9.2.1	Procedimiento de administración.....	105
4.9.2.2	Procedimiento de selección y contratación de personal .....	107
4.9.2.3	Procedimiento de toma decisiones.....	109
4.9.2.4	Procedimiento de gestión de documentación.....	110
4.9.2.5	Procedimiento de asistencia y pago del personal.....	112
4.9.2.6	Procedimiento de compra de materia prima .....	114
4.9.2.7	Procedimiento de compras de insumos, suministros y materiales.....	116
4.9.2.8	Procedimiento de realización del proceso contable .....	119
4.9.2.9	Procedimiento de mantenimiento de la planta .....	120
4.9.2.10	Procedimiento de producción de pantalones.....	121
4.9.2.11	Procedimiento de diseño y corte de pantalones .....	124
4.9.2.12	Procedimiento de confección de pantalones.....	125
4.9.2.13	Procedimiento de teñido de pantalones .....	126
4.9.2.14	Procedimiento de terminación del producto .....	127
4.9.2.15	Procedimiento de venta de pantalones.....	128
4.10	<b>REGISTROS.....</b>	<b>130</b>
4.10.1	Registro acta de distribuciones .....	130
4.10.2	Registro lista maestra de documentos.....	131
4.10.3	Registro lista maestra de registros .....	132
4.10.4	Registro Comunicación Interna .....	133
4.10.5	Registro de Auditoría Interna.....	134
4.10.6	Registro de Informe de Auditoría Interna .....	135
4.10.7	Registro control producto no conforme .....	136
4.10.8	Registro Análisis de Datos.....	137
4.10.9	Registro de acciones correctivas, preventivas. ....	138
4.10.10	Registro de quejas y reclamaciones .....	139
4.10.11	Registro informe de no conformidades.....	140
4.10.12	Registros contratación de personal .....	141
4.10.13	Registro de Comunicación.....	142



4.10.14	Registro entrada y salida.....	143
4.10.15	Registro rol de pagos .....	144
4.10.16	Registro orden de compras .....	145
4.10.17	Registro Informe de Mantenimiento.....	146
4.10.18	Registro Orden de Mantenimiento.....	147
4.10.19	Registro Orden de Producción .....	148
4.10.20	Registro Memorándum .....	149
4.10.21	Registro de Producción.....	150
4.10.22	Registro de diseño y corte.....	151
4.10.23	Registros de Confección .....	152
4.10.24	Registros producción lavado.....	153
4.10.25	Registro producto terminado .....	154

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

## **4.2 PRESENTACIÓN**

### **Reseña Histórica**

La Empresa “Confecciones Jean Ramos” abrió las puertas al mercado nacional hace 23 años; un joven lleno de ilusiones con deseos de superación, de profesión sastre, empieza su vida en la confección de prendas de vestir, demostrando así que podía salir adelante.

En sus inicios, confeccionaba y vendía prendas de vestir elaboradas en tela Jean´s en las diferentes ferias de nuestro país, progresivamente fue alcanzando una serie de logros a base de su trabajo y esfuerzo diario, hasta que después de varios años las metas planteadas se fueron consiguiendo poco a poco y así pudo abrir más locales de venta. El primer lugar de venta fue en Ambato, después de poco tiempo abrió sus puertas en Quito, donde las prendas de vestir se vendían en un volumen alto; pero el deseo de superarse no quedó allí y con el pasar del tiempo y con el avance de la tecnología realiza nuevos diseños, así como también nuevos modelos para poder lanzar al mercado.

La Empresa “Confecciones Jean Ramos” se lanza al mercado en busca de ilusiones y nuevas metas, que con el paso del tiempo las consigue logrando exhibir sus prendas de vestir para ser comercializadas en importantes centros comerciales de Guayaquil y Santo Domingo.

### **Misión**

“Confecciones Jean´s Ramos” es una empresa dedicada a la confección y a comercializar pantalones en tela Jean, con una variedad de modelos y colores, en el cantón Pelileo, para satisfacer a su gama de clientes a nivel regional y nacional, ya sea a empresas distribuidoras o clientes particulares, siempre innovando la tecnología y con personal calificado que permita entregar productos de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

## **Visión**

Ser en el 2020, una empresa líder en el sector al que pertenece, altamente competitiva en la confección y comercialización de pantalones jean en el Cantón Pelileo, ofreciendo productos de excelente calidad e innovando constantemente los mismos, utilizando tecnología de punto para las diferentes etapas de la producción, su personal se encuentra capacitado y motivado, cumplimiento con los estándares fijados en la norma ISO 9001 2008, entregando su productos a nivel nacional, por su calidad y diseño.

## **Valores**

- Honestidad

La honestidad es una cualidad humana que expresa la verdad, se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente, haciendo justicia hacia el cliente combatiendo la corrupción existente.

- Responsabilidad

Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

- Compromiso

Poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado, nuestra conciencia ha aceptado.

- Lealtad

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


Es aquello con lo que uno se ha comprometido aún entre circunstancias cambiantes. Un valor sin el cual nos quedamos solos y que debemos vivir nosotros antes que nadie.

- Respeto

El respeto o reconocimiento es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.

- Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de capacidades que un individuo tiene para influir en un colectivo de personas, haciendo que este colectivo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

### **4.3 OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **Objeto del Sistema de Gestión de Calidad**


El presente manual de calidad tiene por objeto definir los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad, la política y los procedimientos de “CONFECCIONES JEAN’S RAMOS” “cumpliendo con las condiciones establecidas en la norma ISO 9001:2008, para prevenir la aparición de no conformidades, alcanzando la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes.

#### **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El alcance de Sistema de Gestión de Calidad abarca todas las áreas de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, inclusive la elaboración y documentación de procesos y procedimientos determinados, bajo parámetros de eficacia y eficiencia, mismos que deben ser ejecutados por el personal de la empresa comprometido con la mejora continua de la elaboración y comercialización de pantalones Jean’s.

#### **Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad**

Se excluye el apartado 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, requisito de la Norma ISO 9001:2008 en el sistema de gestión de calidad ya que nuestras actividades se realizan en moldes estándar propios de la empresa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

## REFERENCIA NORMATIVA

En el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad de Recursos Naturales de la ESPOCH empresa “Confecciones Jean´s Ramos”, del cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, se tomó como referencia las normas que a continuación se mencionan:

- **ISO 9001:2008.-** Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, cuarta edición.
- **ISO 9000:2000/2005.-** Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- **ISO 9004:2005.-** Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora del desempeño.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos Relativos a la Gestión.

ISO 9000:2000 establece los siguientes términos relativos a la gestión:

- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (pág.16)
- **Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (págs. 16 – 18)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


### **Términos Relativos a la Calidad.**

ISO 9000:2005 establece los siguientes términos en referencia a la calidad:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito:** Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.
- **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. (págs. 8 – 9)

### **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.
- **Servicio:** Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (págs. 12 – 13)

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

#### **4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **4.4.1 Requisitos generales**

La Empresa “Confecciones Jean’s Ramos “establece y aplica un sistema de calidad de acuerdo con los principios de la norma internacional ISO 9001:2008.

El sistema adoptado asegura la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, han de ser expuestos a acciones de mejora continua.

El sistema de calidad establecido comprende los procedimientos e instrucciones necesarias para la adecuada gestión competitiva de la empresa, los cuales están recogidos documentadamente y agrupadas en un manual de calidad que se distribuye entre los responsables principales del proceso y se envía a todos los clientes para su aprobación y conocimiento.

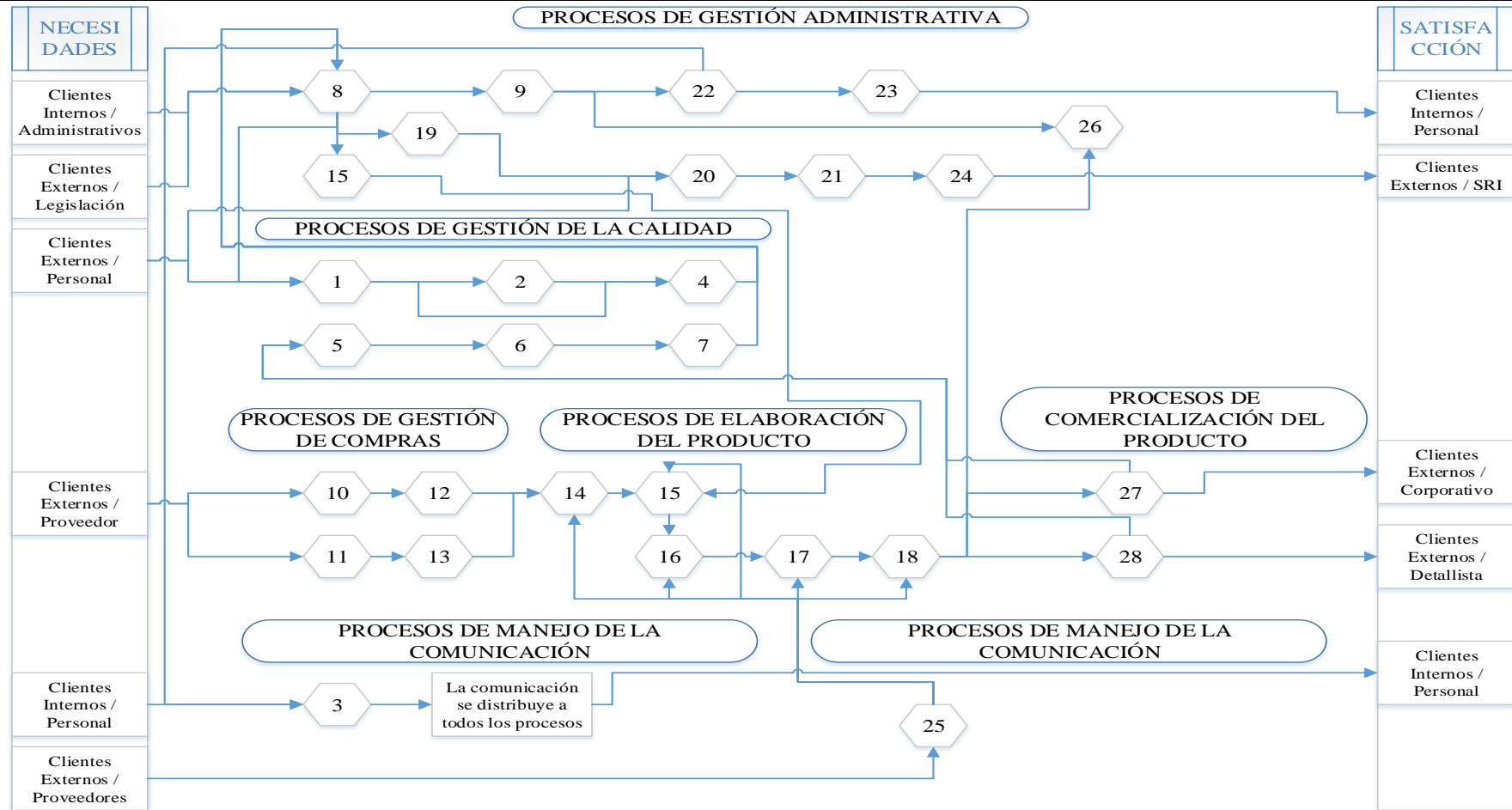
##### **4.1.1.1 Mapa de procesos**

La planificación, control y el seguimiento de los procesos, se describen en los procedimientos documentados a los que se hacen referencia a lo largo de este documento.





# MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

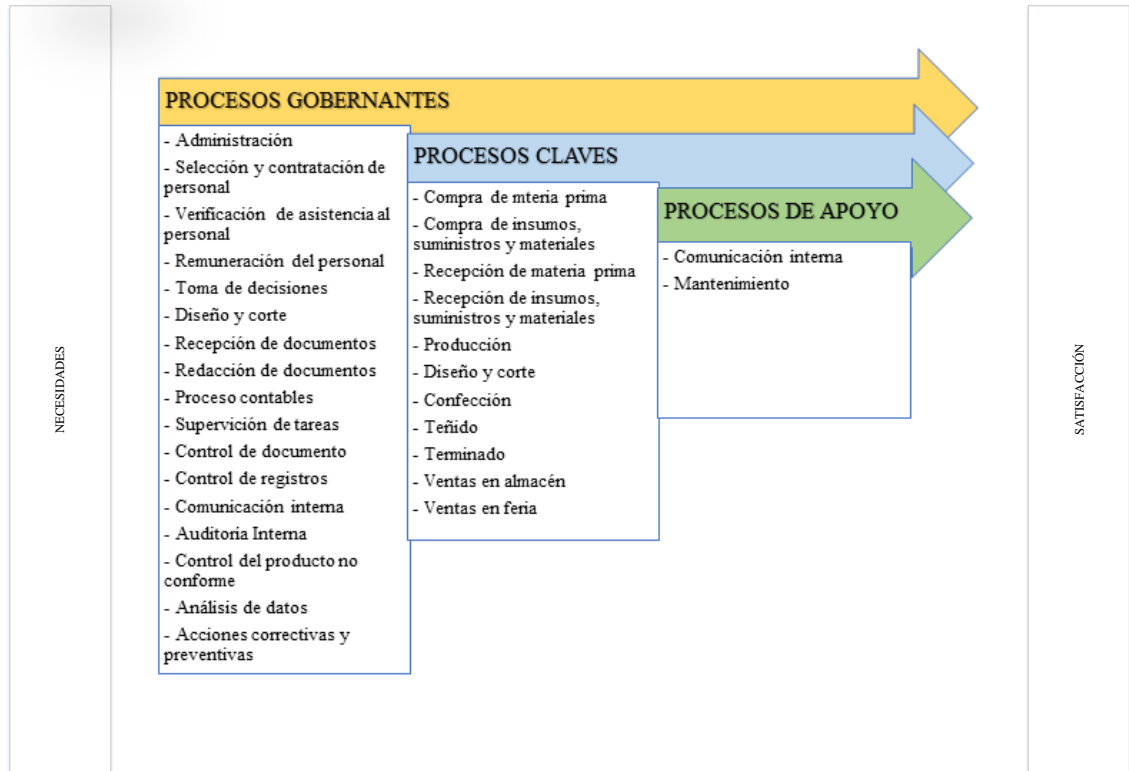



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

1. Control de documentos PR01-CDO.
2. Control de registros PR02-CRG.
3. Comunicación interna PR03-CIN.
4. Auditoría interna PR04-AIN.
5. Control de producto no conforme PR05CNC.
6. Análisis de datos PR06-ADT.
7. Acción correctiva y preventiva PR07-ACP.
8. Administración PR08-ADM.
9. Selección y Contratación del personal PR09-SCP.
10. Compra de materia prima PR10-CMP.
11. Compra de insumos, suministros y materiales PR11-CIM.
12. Recepción de materia prima PR12-RMP.
13. Recepción de insumos suministros y materiales PR13-RIM.
14. Producción PR14-PRO
15. Diseño y Corte PR15-DYC.
16. Confección PR16-CON.
17. Teñido PR17-TEÑ.
18. Terminado PR18-TER.
19. Toma de decisiones PR19-TDD
20. Recepción de documentación PR20-RED.
21. Redacción de documentación PR21-RDO.
22. Verificación de asistencia a personal PR22-VAP.
23. Remuneración de personal PR23-RAP.
24. Proceso contable PR24-RCO.
25. Mantenimiento PR25-MPL.
26. Supervisión de tareas PR26-STR.
27. Ventas en almacén PR27-VEA.
28. Ventas en Ferias PR28-VEF.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.4.2 Requisitos de la documentación**

##### **4.4.2.1 Generalidades**

La estructura de la documentación definida por “Confecciones Jean’s Ramos”, tiene como finalidad soportar el Sistema de Calidad que consta en 4 niveles de documentación:

- Manual de calidad. Establece la política y objetivos de calidad, y describe el Sistema de Gestión de Calidad.
- Procedimientos. Definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quiénes son los responsables de los mismos.

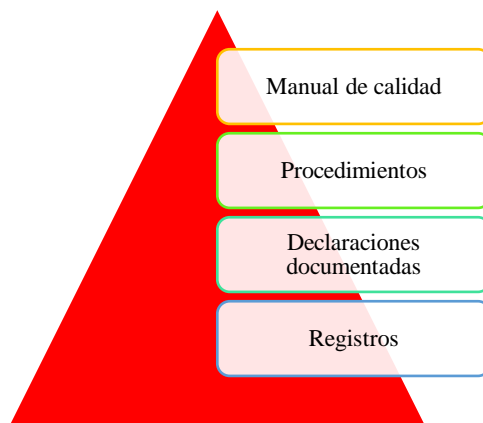
Los procedimientos documentados se definen en base a la norma ISO, las cuales son las siguientes:

- Control de documentos (PR01-CDO)
  - Control de registros (PR02-CRG)
  - Comunicación Interna (PR03-CI)
  - Auditoria Interna (PR04- AI)
  - Control del producto no conforme (PR05-CPNC)
  - Procedimiento análisis de datos (PR06-ADT)
  - Procedimiento de acciones preventivas y correctivas (PR07-APC)
- Declaraciones documentadas. Definen la forma de ejecutar las tareas específicas en base a las políticas y objetivos de la calidad.
  - Registros de calidad. Presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas de conformidad con el SGC.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

**Figura 2:** Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad




**Fuente:** Según ISO 9000.2008  
**Elaborado por:** Myriam Sánchez

#### 4.4.2.2 Manual de Calidad

El manual de calidad sirve de guía para entender el sistema de gestión de calidad de “Confecciones Jean’s Ramos”, describiendo, además las políticas de la empresa frente a la Norma ISO 9001:2008.

“Confecciones Jean’s Ramos” ha desarrollado un manual del SGC que incluye:

- El alcance del SGC.
- Exclusiones.
- Procedimientos establecidos y documentados que cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001 – 2008.
- Una descripción de la interacción entre sus procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.4.2.3 Control de los documentos**


“Confecciones Jean’s Ramos” establece mediante el procedimiento control de documentos **PR01-CDO**, la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de la calidad. Este procedimiento indica que los documentos deben emitirse, revisarse y aprobarse por parte del personal autorizado para el efecto, antes de su distribución.

Mediante este procedimiento “Confecciones Jean’s Ramos” establece un soporte del control de la documentación, en la que se indica el número de la edición en la que se encuentra cada documento, con el objeto de evitar el uso de documentos no válidos u obsoletos en la empresa.

#### **4.4.2.4 Control de los registros de la calidad**

“Confecciones Jean’s Ramos” define el procedimiento **PR02-CRG** para controlar los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad, incluidos aquellos especificados por el cliente.

El procedimiento control de los registros de calidad detalla la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final, de los registros de la calidad.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--


## **4.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **4.5.1 Compromiso de la dirección.**

La gerencia general de “Confecciones Jean’s Ramos” está comprometida con el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, ya que:

- Ha establecido una política de calidad acorde a las características y aspiraciones de “Confecciones Jean’s Ramos”
- Se establecen objetivos de calidad medibles que son aprobados por la gerencia.
- Lleva a cabo revisiones sistemáticas y planificadas del sistema de gestión de la calidad.
- Asegura la disponibilidad de recursos, determinando en primera instancia y después proporcionando los recursos que sean necesarios para cumplir la planificación y llevar a cabo las acciones que se hayan determinado tomar.

Además, para asegurar el compromiso de la alta dirección, se ha documentado la metodología a seguir para llevar a cabo las revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad. Anexo N.-1

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

#### **4.5.2 Enfoque al Cliente**

La empresa “Confecciones Jean’s Ramos” realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos y asegura que las expectativas, necesidades y los requerimientos de sus clientes, que son identificados, analizados y atendidos, mediante un formulario de Satisfacción del Cliente, mismo que pretende conocer para poder satisfacer adecuadamente al cliente. Anexo N.-2.

#### **4.5.3 Política de Calidad**


El gerente general de “Confecciones Jean’s Ramos” establece una política de calidad con base en la mejora continua, como la mejor garantía y compromiso con la calidad de los procesos realizados, tal como se detalla a continuación:

##### **Política de Calidad**

“Producir prendas Jean`s con diseños exclusivos para damas, caballeros y niños, satisfaciendo los requerimientos y especificaciones de nuestros clientes, manteniendo para el efecto un alto nivel de efectividad en todos los procesos, soportados con recursos adecuados, proveedores calificados y personal capacitado, comprometido e identificado con la empresa”.

La política de calidad deberá ser publicada y difundida entre todo el personal de la organización y partes interesadas que se estimen oportunas, mediante publicación en las carteleras o en ciertos lugares estratégicos de la empresa, y en documentos impresos a ser distribuido entre el personal.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.5.4 Planificación**

##### **4.5.4.1 Objetivos de Calidad**

Para materializar la política de calidad, la Gerencia de “Confecciones Jean’s Ramos” ha establecido una serie de objetivos de calidad que deberán ser difundidos y publicados en sitios estratégicos dentro de la organización, a fin de desarrollar la diversidad de servicios y productos que esta empresa oferta al mercado.

Para el cumplimiento de este cometido, a continuación, se establecen una serie de objetivos de la calidad con sus respectivas metas a alcanzar:

- Mantener la satisfacción del cliente produciendo productos de la mejor materia prima que garanticen calidad.
- Mejorar los canales de comunicación con nuestros clientes dando atención a sus requerimientos y pedidos, logrando así fidelidad para con nuestra empresa.
- Mantener un alto nivel de efectividad en todos los procesos, a través de un personal capacitado, que brinde productos de la mejor calidad.
- Fomentar la mejora continua por medio de evaluaciones periódicas planificadas que permita que los procesos o procedimientos se ejecuten correctamente.
- Garantizar instalaciones adecuadas y modernas mediante la dotación correcta y oportuna de equipos y maquinaria, para el óptimo desarrollo de los diferentes procesos.

##### **4.5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad**

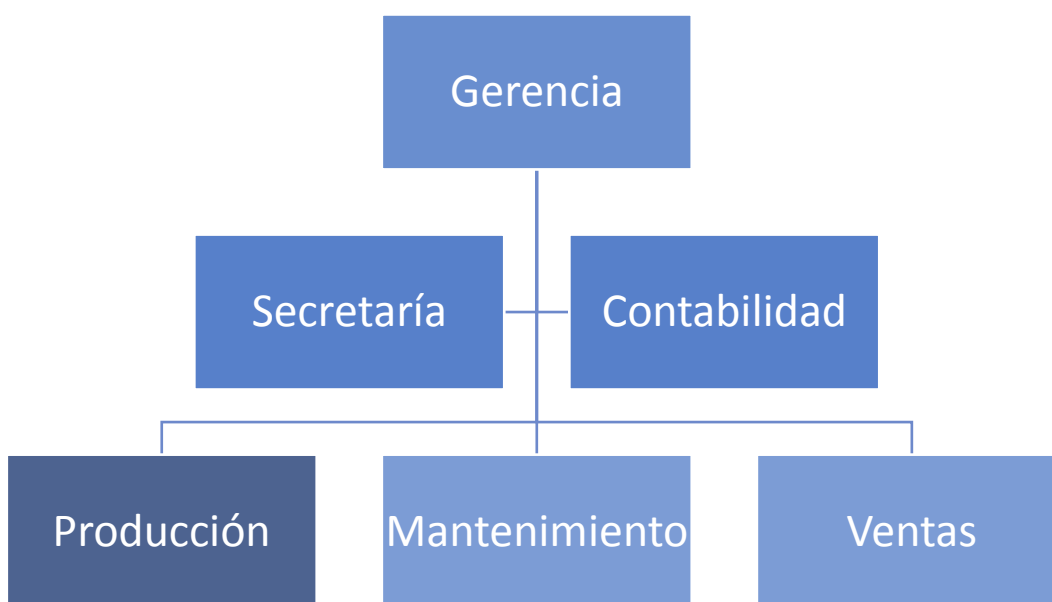
Los sistemas de calidad están basados en la mejora de la gestión proporcionada por una rigurosa planificación de las actividades, a fin de que la dirección de “Confecciones Jean’s Ramos” asegure que la planificación de Sistema de Gestión de Calidad alcance los objetivos propuestos y cumpla los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Anexo N.-3.

#### 4.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación


##### 4.5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La gerencia ha establecido la responsabilidad y autoridad de cada uno de los miembros del Sistema de Gestión de Calidad.

**Gráfico 16:** Organigrama Estructural



El Gerente es el líder del esfuerzo por la calidad dentro de la organización, es el responsable que la Política de Calidad y responsabilidades relacionadas a ésta, estén operando efectivamente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.5.5.2 Representante de la Dirección**

La gerencia de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” ha designado al Jefe de Producción como su representante ante el Sistema de Gestión de Calidad, Anexo N.-1, quien aparte de otras funciones tiene las siguientes responsabilidades:

- ✓ Contribuir y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Promover la toma de conciencia de todo el personal respecto a los requerimientos del cliente en cuanto a la calidad del producto.

#### **4.5.5.3 Comunicación Interna**

La gerencia mantiene canales de comunicación internos, a través de los cuales todos los miembros participantes del Sistema de Gestión de Calidad poseen la información necesaria para contribuir con los requisitos especificados.

Esta comunicación se asegura mediante: reuniones de trabajo, carteleras; y, contactos diarios con el personal, a fin de informar la situación de la empresa, y de cualquier acción que pueda afectar a la calidad del producto fabricado.

La comunicación interna se encuentra registrada en el procedimiento **PR03-CIN**.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

## **4.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **4.6.1 Provisión de recursos**

La gerencia de “Confecciones Jean’s Ramos” determina, proporciona y asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el eficaz cumplimiento de la implementación de los procesos del SGC mediante el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 e incrementar continuamente la satisfacción de los clientes, en una correcta ejecución del Sistema de Gestión de Calidad. El compromiso de la dirección para provisionar oportunamente los recursos y se encuentra en el Anexo N.-1.

### **4.6.2 Recursos Humanos**


#### **4.6.2.1 Generalidades**

Los recursos humanos en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad son superiores a la de cualquier otro recurso utilizado, por lo que se cuidará de mejorar la selección, formación y adaptación a las tareas de las personas que forman parte de la empresa.

El personal de “Confecciones Jean’s Ramos” es competente en base a las responsabilidades, conocimientos, prácticas y experiencias definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación**

La empresa tiene definido en el procedimiento de selección y contratación de personal **PR09-SCP**, la metodología a seguir para la detección de necesidades de formación, también la capacitación de su elemento humano que es pieza fundamental de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

desarrollo de las competencias necesarias del personal que labora en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” cumpla con los requisitos de la fabricación del producto.

Para ello la gerencia:

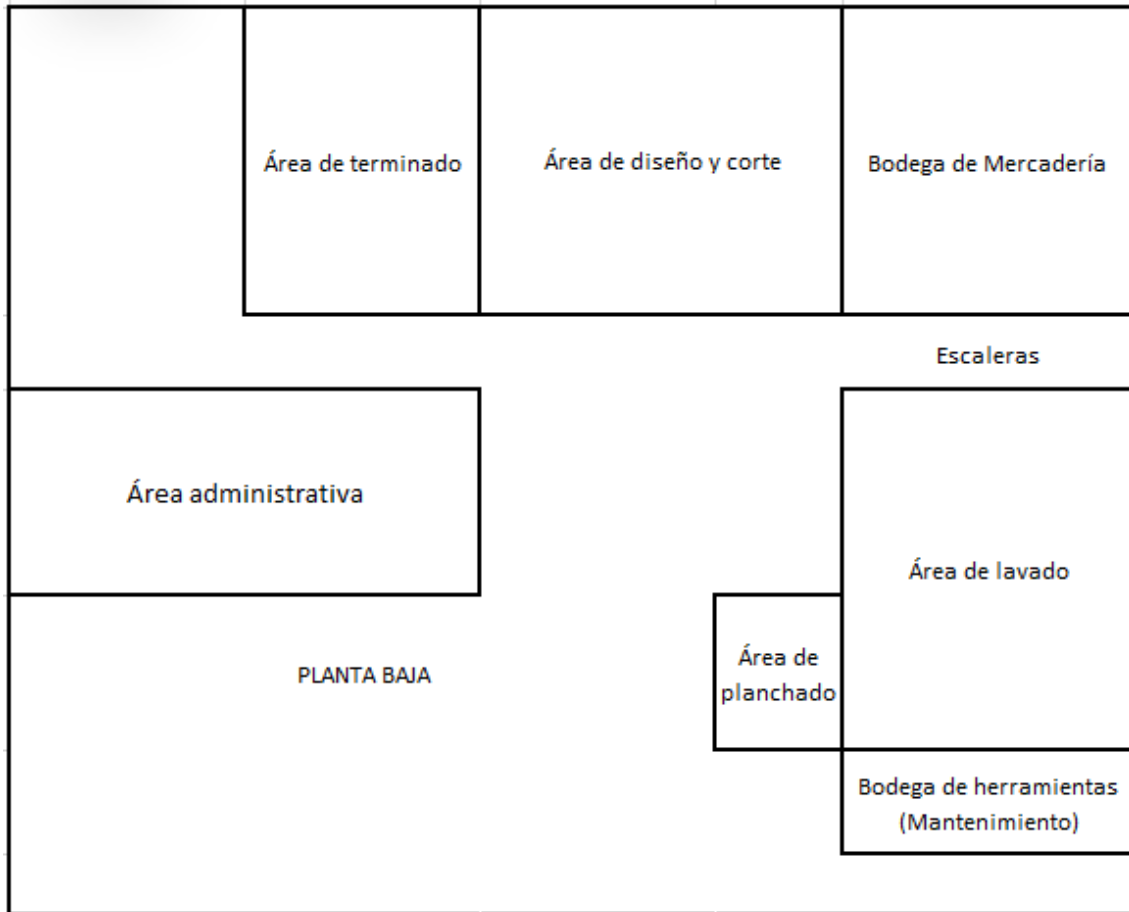
- Establece lineamientos y medidas apropiadas para el personal
- Desarrolla las competencias y formación necesarias del personal, mediante las capacitaciones dispuestas en el plan de capacitación anual. Anexo N.-5.
- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afecten a la calidad.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

#### **4.6.3 Infraestructura**

La gerencia de “Confecciones Jean’s Ramos” proporcionará las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad del producto.

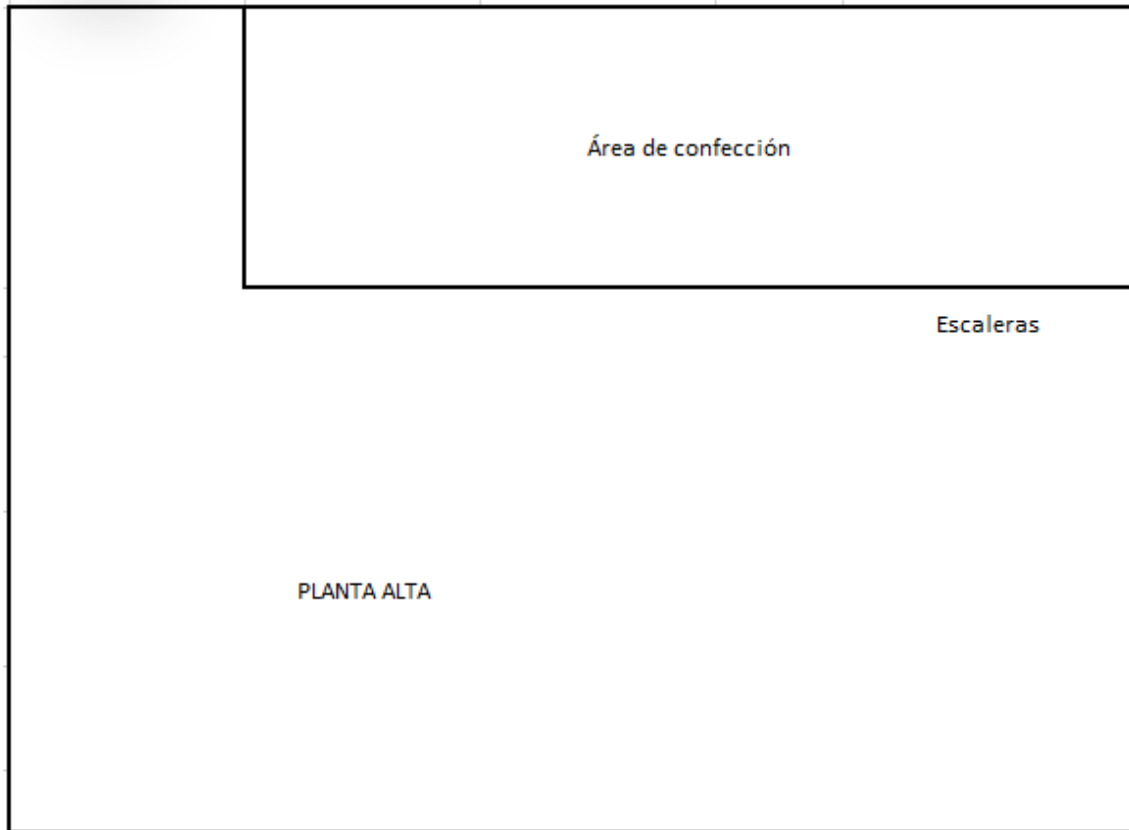


**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**





**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**



**ÁREA ADMINISTRATIVA**





**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

**ÁREA DE PRODUCCIÓN**

**DISEÑO Y CORTE**



**Máquina Cortadora**







**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**





**CONFECCIÓN**



MÁQUINAS	
Rectas planas 1 aguja	
Rectas planas 1 agujas	





**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

Overlock	
Cerradora	
Pretinadora	
Presilladora	



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**





Tracadora	
Ojaladora	

**LAVADO**





**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**



<b>Máquinas</b>	
Caldero	
Lavadora de tambor	
Centrifugadora	
Secadora	



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

**TERMINADO**



Máquinas	
Planchas a vapor	
Remachadora	

	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

<p>Pegadora de botón</p>	
--------------------------	--


## **VENTAS**



### **4.6.4 Ambiente de trabajo**

“Confecciones Jean’s Ramos” propenderá a mantener un adecuado ambiente de trabajo que propicie la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

## **4.7 REALIZACIÓN DE PRODUCTO**

### **4.7.1 Planificación de la realización del producto**

“Confecciones Jean’s Ramos identifica, planifica, desarrolla y controla sus procesos para la realización del producto, siendo coherentes con el Sistema de Gestión de Calidad. Estos procesos incluyen: los objetivos de calidad y los requisitos para el producto, los recursos necesarios para el producto, las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento e inspección del producto, así como los criterios para la aceptación de éste y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos establecidos.


Todo el personal será responsable de llevar a cabo las actividades designadas y de llevar en forma correcta la documentación y los registros que las operaciones generen. La gerencia informará a las diferentes secciones de la empresa, las necesidades que ha comunicado el cliente y la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Los requisitos relacionados con el producto se determinan mediante un catálogo de modelos de los pantalones con sus características que se desarrollan en la fábrica.

#### **4.7.1.1 Revisión de los requisitos relacionados con el Producto**

La Gerencia de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” tomará en cuenta para establecer los requisitos del producto, en base a los siguientes aspectos:

- La necesidad del cliente.
- Capacidad suficiente para ofertar el producto.
- La maquinaria utilizada.
- Las quejas que se han producido por los clientes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.7.2 Procesos relacionados con el Cliente**

##### **4.7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

##### **4.7.2.2 Comunicación con el cliente**

La gerencia de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” planea y determina disposiciones para la comunicación con el cliente según lo siguiente:

- Información acerca de los productos de forma detallada por medio de atención personalizada y presentación del catálogo de productos.
- Respuesta a consultas sugerencias y pedidos mediante vía telefónica o visitas personalizadas a la empresa
- Buzón de quejas en donde el cliente puede realizar de forma escrita sus comentarios.
- Espacios publicitarios realizados por medio de medios de comunicación locales.

|

#### **4.7.3 Diseño y Desarrollo**


El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad de “Confecciones Jean’s Ramos” está destinado a nuevos productos y diseños, de acuerdo a las exigencias del cambiante mercado.

#### **4.7.4 Compras**

##### **4.7.4.1 Proceso de Compras**

La calidad del proceso y del producto final no se podrá obtener si no se parte de los materiales adecuados.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

“Confecciones Jean’s Ramos”, ha definido los productos y servicios que pueden influir en la calidad final del producto ofrecido a los clientes.

En base a este criterio, los suministradores de estos productos serán evaluados de acuerdo al procedimiento **PR10-CMP** “compra de materia prima”, y al procedimiento **PR11-CIS** “compra de insumos, suministros y materiales”, donde se establecen las acciones necesarias para asegurarse de que los controles del sistema de calidad de su suministrador son efectivos.

#### **4.7.4.2 Información de Compras**


En todos los pedidos se especificarán con claridad la denominación, tipo, tamaño, color y características de los elementos que se pretende adquirir.

Una vez preparados los pedidos, se enviarán a los responsables de las áreas, a fin de que comprueben que los elementos que se solicitan coinciden con sus necesidades y requisitos.

#### **4.7.4.3 Verificación de productos comprados**

Todos los materiales adquiridos serán inspeccionados a su llegada a la empresa (control de recepción), según las especificaciones del pedido entregadas al proveedor.

Esta se realiza mediante el proceso de recepción determinados en el procedimiento de recepción de materia prima (**PR12-RMP**) y recepción de insumos, suministros y materiales (**PR13-RIS**).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.7.5 Producción y Prestación de Servicio**


##### **4.7.5.1 Control de la Producción y Prestación de Servicios**

Se debe planificar como llevar a cabo la producción y la prestación del servicio o condiciones controladas, tales como:

- Información acerca de las características del producto. Para ello se deberá contar con la información de las especificaciones, tales como: los diseños de la prenda a confeccionar, tipo de telas a utilizar, hilos, accesorios, etc.
- Disponer de procedimientos de trabajo, ya que se describe como confeccionar las prendas.
- Uso del equipo apropiado: el equipo necesario para confeccionar una prenda determinada.

Se han identificado todos los procesos y se han establecidos todos los controles necesarios para que se lleven a cabo en la producción de la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”, tales como:

- Procedimiento de Producción (PR14-PRO)
- Procedimiento de Diseño y Corte (PR15-DYC)
- Procedimiento de Confección (PR16-CON)
- Procedimiento de Teñido (PR17-TEÑ)
- Procedimiento de Terminado (PR18-TER)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.7.5.2 Identificación y Trazabilidad**

La identificación consiste en la habilidad de separar dos o más materiales o productos. La trazabilidad es la habilidad de separar un material o producto en lotes individuales o unidades. Las prendas son identificadas y rastreadas por el número de lote, el cual es único y no repetitivo, dicho número de lote se utiliza desde el momento en que se emite la orden de producción, hasta que sale el producto terminado.

#### **4.7.5.3 Preservación del Producto**


La empresa “Confecciones Jean’s Ramos” dispone de una bodega en donde se almacena los lotes de productos terminados para la venta en almacén conservado bajo óptimas condiciones.

### **4.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **4.8.1 Generalidades**

“Confecciones Jean’s Ramos”, mediante procesos de medición, análisis y mejora, establecerá sistemas para garantizar:

- La conformidad del producto con los requisitos planificados.
- El cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y de sus procedimientos.
- La mejora continua del sistema y de sus procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### **4.8.2 Seguimiento y medición**

##### **4.8.2.1 Satisfacción del cliente**

La organización establece sistemas para determinar el grado de satisfacción del cliente en lo que se refiere al consumo de nuestros productos. La única forma de conocer la satisfacción del cliente en lo que se refiere a la calidad de nuestros productos es la consulta permanente y amigable de sus sentimientos respecto al suministro recibido. Anexo N.-2.


“Confecciones Jean´s Ramos” mantiene con la totalidad de sus clientes una relación intensa y continuada a fin de conocer sus impresiones sobre los productos y/o servicios suministrados, atendiendo sus reclamaciones y proponiéndoles realizar sugerencias sobre la forma de aumentar su satisfacción.

##### **4.8.2.2 Auditoría interna**

Como uno de los métodos más eficaces para la revisión del sistema de calidad y mejora continua de los procesos, se desarrolla auditorías internas de Calidad, de acuerdo con un programa establecido. **(Ver PR04-AIN)**

Los objetivos de las auditorías internas son:

- Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad establecido por la organización, y de los procedimientos documentados, y si es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
  
- Determinar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

#### **4.8.2.3 Seguimiento y medición de procesos**


“Confecciones Jean´s Ramos” se asegura que los procesos sean capaces para alcanzar los objetivos planificados, mediante las correspondientes actividades de: seguimiento, medición o estimación; y, en el caso de que no se alcancen, tomará las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar la conformidad de los productos con sus especificaciones.

Todos los empleados serán responsables de que sus actividades se desarrollen de acuerdo con los procedimientos vigentes, para lo cual realizarán comprobaciones periódicas, tanto de la metodología de trabajo, como de los recursos, materiales y el cumplimiento de parámetros y tiempos de trabajo.

La gerencia de la empresa “Confecciones Jean´s Ramos” gestionará periódicamente de conformidad con el sistema de gestión de la calidad con planificaciones previas y según los requisitos exigidos por la norma ISO 9001-2008 Auditorías Internas de la Calidad, con la finalidad de que se realicen comparaciones entre lo planificado y lo obtenido según los resultados que se presenten en la misma, de esta manera determinar el alcance de los resultados planeados y tomar acciones correctivas y preventivas en conformidad del producto. **(PR04-AIN)**

#### **4.8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto**

Durante los sucesivos procesos de realización del producto, “Confecciones Jean´s Ramos”, mantendrá un sistema de seguimiento y medición, a fin de comprobar que éste cumple las especificaciones determinadas.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b></p>	
---	---	--

La gerencia de la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”, el representante de la dirección ante el SGC y el responsable de la Calidad serán quienes medirán y realizarán seguimiento a las características del producto a fin de verificar si cumplen o no los requisitos mínimos estipulados en el sistema de gestión de la calidad, misma que se efectúa semestralmente ( al inicio del sexto mes del periodo), y en donde se procederá a documentar todos los procedimientos generando evidencia de conformidad con lo establecido por la norma ISO 9001:2008.


#### **4.8.3 Control del Producto No Conforme**

La gerencia de la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”, se encarga de conocer, identificar y controlar al producto que no está conforme con los requisitos determinados con la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de la no entrega del producto no conforme al cliente o a su entrega intencionada.

Los productos no conformes serán corregidos en el caso que sea posible y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad. En este caso adopta acciones apropiadas según los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, a más de los controles para tratar a los productos no conformes. **(PR05-CNC)**

#### **4.8.4 Análisis de Datos**

“Confecciones Jean´s Ramos” analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. **(PR06- ADT)**.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

Estos datos serán utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- Los proveedores.

#### **4.8.5 Mejora**

##### **4.8.5.1 Mejora continua**


El representante de la Dirección de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las revisiones de gerencia, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas; y, el análisis del proceso productivo.

##### **4.8.5.2 Acción Correctiva**

“Confecciones Jean’s Ramos”, define en el procedimiento acciones correctivas y preventivas **PR07-ACP**, la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades, con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir.

##### **4.8.5.3 Acción Preventiva**

En el procedimiento acciones correctivas y preventivas **PR07-ACP**, se describe además el método para identificar acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de las no conformidades a objeto de prevenir su aparición. Las acciones preventivas deberán ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9 ANEXO

El presente manual de la Calidad para la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” incluye procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008, a saber:

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Control de Documentos	PR01-CDO
Control de Registros	PR02-CRG
Comunicación Interna	PR03-CIN
Auditoría Interna	PR04-AIN
Control del Producto no Conforme	PR05-CNC
Análisis de Datos	PR06-ADT
Acciones Correctivas y Preventivas	PR07-ACP



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.1 Procedimientos exigidos por la norma


##### 4.9.1.1 Procedimiento control de documentos

PROCEDIMIENTO			
<b>NOMBRE</b>	Control de Documentos.		<b>CÓDIGO</b> PR01-CDO
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que los Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, guardan y conservan, mediante archivos accesibles a personal autorizado a fin de que se les de un destino final.		
<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia Representante de la Dirección.		
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento se aplica a todos los documentos generados en referencian al Sistema de Gestión de la Calidad.		
<b>REFERENCIA</b>	Norma ISO 9001:2008. REG01-AD, REG 02-LD.		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	DETALLE	SALIDAS
Requerimientos	Detectar la necesidad.	Se identifica la necesidad de crear o modificar documentos.	Procesos documentados.
	Notificar los requerimientos	Recibe los requerimientos los cuales son atendidos inmediatamente.	
	Asignar al responsable de la elaboración y revisión de la documentación.	Asigna al responsable para la elaboración o modificación de documentos legibles, claramente identificables, conforme lo establecido por la institución y revisión de documentos constantes.	
	Elaborar documentos	El responsable elabora o modifica los documentos concernientes a la empresa conforme a los requerimientos.	
	Aprobar documentos.	Aprueba los documentos antes de su emisión.	
	Actualizar documentos.	Se realizara cuando sea necesario según el area correspondiente la actualización de los documentos.	
	Aprobar nuevamente.	Se realizará nuevamente la aprobación en caso de haber actualización.	
	Asegurar la identificación de cambios.	Todos los documentos serán identificados según los procesos y por su nombre.	
	Asegurar la legibilidad e identificación de documentos.	Se deberá cerciorarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.	
	Entregar documentos.	Se entregará los respectivos documentos mediante un control o listado de documentos recibidos por parte del área correspondiente.	
Permitir acceso a los documentos.	Los documentos que han de ser utilizarlos estarán accesibles para el personal requiriente, o quien por solicitud y bajo autorización los requiera.		
RECURSOS		INSUMOS	
<b>HUMANO</b>	<b>MATERIAL</b>		
Secretaria	Laptop, impresora, muebles de oficina.	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.	
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Manual de la Calidad.		
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.1.2 Procedimiento control de registros

PROCEDIMIENTO			
NOMBRE	Control de Registros de Calidad.	CÓDIGO	PR02-CRG
OBJETIVO	Determinar los registros del Sistema de Gestión de Calidad mediante la identificación, archivo físico y accesibilidad de los mismos a fin de controlar las actividades que realiza la empresa.		
RESPONSABLE	Gerencia Representante de la Dirección.		
ALCANCE	Este procedimiento se aplica a los registros de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.		
REFERENCIA	Norma ISO 9001:2008, REG03-LR		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	DETALLE	SALIDAS
Requerimientos Requisitos	Solicitar elaboración de registros.	Se solicita la creación un registro a la Gerencia, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.	Procedimientos documentados.
	Recibir solicitud.	La Gerencia recibe la solicitud para su revisión y aprobación del registro.	
	Aprobar Solicitud.	Se aprueba la solicitud recibida del registro	
	Almacenar registros.	Los registros deberán ser colocados en archivos o estantes, a fin de almacenarse en un determinado lugar tanto física como digitalmente.	
	Proteger registros.	Todos los archivos de registros estarán bajo llave y control de seguridad, y solo el responsable o la persona autorizada será quien tendrá acceso a los mismo.	
	Identificar registros.	Los registros deberán estar en su archivo o estante con fechas, numeración de ítems y nombres de los responsables para su identificación.	
	Conservación de registros.	Se conservarán los registros de calidad en el archivo correspondiente por el tiempo determinado en la Ley.	
	Asegurar la legibilidad e identificación de registros.	se deberá cerciorarse que los registros permanezcan legibles y fácilmente identificables.	
Mantener registros.	Los registros proporcionarán evidencia de la conformidad con los requisitos del SGC.		
RECURSOS		INSUMOS	
HUMANO	MATERIAL	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.	
Secretaria.	Laptop, impresora, muebles de oficina.		
DOCUMENTACIÓN	Manual de la Calidad.		
<b>Realizado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.1.3 Procedimiento comunicación interna

PROCEDIMIENTO			
<b>NOMBRE</b>	Comunicación Interna	<b>CÓDIGO</b>	<b>PR03-CIN</b>
<b>OBJETIVO</b>	Establecer el mecanismo de comunicación interna mediante un registro que promueva y fortalezca una adecuada comunicación e información contribuyendo a la mejora del clima laboral en la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento se aplica a todo el personal de la empresa.		
<b>REFERENCIA</b>	Norma ISO 9001:2008, REG04-CI.		
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DETALLE</b>	<b>SALIDAS</b>
Requerimientos Requisitos	Solicitar elaboración de registro.	Se solicita la publicación de información interna	Procedimientos documentados.
	Recibir solicitud.	Se recibe y se analiza la petición de divulgación de la información.	
	Aprobar Solicitud.	Se aprueba el mensaje informativo o de servicio de publicación, definiéndose el canal de comunicación y lenguaje a utilizar	
	Editar el registro.	Edita o diseña el registro informativo o de memorándum u oficio.	
	Notificar el registro.	Notifica el diseño del mensaje al responsable que encargo comunicar la información.	
	Imprimir el registro.	Se imprime el registro para su publicación en los canales correspondientes o entrega a quien corresponda.	
	Almacenar registros.	Almacena digitalmente el registro publicado.	
	Conservación de registros.	Si fuese memorándum u oficio se archiva según el procedimiento de control de registros.	
<b>RECURSOS</b>		<b>INSUMOS</b>	
<b>HUMANO</b>	<b>MATERIAL</b>		
Secretaria.	Laptop, impresora, muebles de oficina.	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.	
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Manual de la Calidad.		
<b>Realizado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.1.4 Procedimiento de auditoría interna

PROCEDIMIENTO				
NOMBRE	Auditoría Interna		CÓDIGO	PR04-AIN
OBJETIVO	Planificar y ejecutar auditorías internas de calidad como mecanismo de evaluación a la eficacia del sistema de gestión de calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.			
RESPONSABLE	Gerente Representante de la Dirección			
ALCANCE	Este procedimiento se aplica a todas las áreas y actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.			
REFERENCIA	Norma ISO 9001:2008. REG05-AI. REG06-IA.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES	DETALLE	SALIDAS	
Evidencias documentadas.  Papeles de trabajo.  Plan de auditoría.  Programa de auditoría.	Establecer realización de auditoría interna	Se establece la realización de auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos o procedimientos.	Informe de auditoría interna.	
	Seleccionar el equipo de auditoría	Se determina el personal o equipo de auditoría que dará seguimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en la realización de la auditoría interna.		
	Preparar programa de auditoría interna	Los responsables de la auditoría realizarán la planificación del programa de auditoría interna al SGC, considerando la independencia del equipo auditor.		
	Determinar planificación de auditoría Interna	Los responsables de la auditoría elaborarán y prepararán el plan de auditoría con una lista de verificación considerando objetivos, alcance y criterios de la auditoría.		
	Ejecutar la auditoría Interna	Los responsables de la auditoría se derivarán al programa y planeación elaborado conjuntamente con la lista de verificaciones para realizar la auditoría al SGC.		
	Informar resultados de la auditoría	Los responsables de la auditoría se reúnen con el gerente y auditados con la finalidad de dar lectura al informe de auditoría al SGC e informar los resultados finales a través del Informe de Auditoría Interna.		
	Analizar los resultados encontrados.	En la reunión se analiza el informe de auditoría interna (análisis de las no conformidades encontradas).		

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.1.5 Procedimiento control del producto no conforme

PROCEDIMIENTO			
<b>NOMBRE</b>	Control del Producto no Conforme	<b>CÓDIGO</b>	<b>PR05-CNC</b>
<b>OBJETIVO</b>	Controlar las no conformidades detectadas en la actividades relacionadas al producto mediante la identificación, documentación, segregación y tratamiento del producto que realiza el personal para de esta manera prevenir productos no conformes con los requerimientos del cliente		
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Representante de la Dirección		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento se aplica al área de producción de la empresa donde se detecten no conformidades del producto.		
<b>REFERENCIA</b>	Norma ISO 9001:2008. REG07CPN.		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	DETALLE	SALIDAS
No conformidades detectadas	Detectar no conformidades	Se inspecciona la conformidad de los productos según los requerimientos del cliente.	Registro de acciones para contrarrestar el producto no conforme
	Establecer requisitos del cliente	Se considerara como producto no conforme cuando se incumple los requisitos establecidos por los clientes.	
	Tomar acciones para eliminar la no conformidad.	Se propondrán acciones para eliminar las no conformidades detectadas en el producto a fin de impedir su uso o entrega al cliente.	
	Definir acciones correctivas.	Se analiza la situación para determinar las causas del producto no conforme para de esta manera definir acciones correctivas para la puesta en marcha.	
	Verificación de acciones Preventivas y correctivas.	Ejecutar las acciones y corregido el producto no conforme, éste debe someterse a una nueva inspección de conformidad del producto para demostrar el cumplimiento de los requisitos de SGC.	
	Elaborar listado de no conformidades antes detectadas .	Todas las no conformidades de productos detectadas dentro de un determinado tiempo (mensual, trimestral o semestral), serán enlistadas identificando la causa y la acción que se efectuó.	
	Archivar registros de acciones generadas.	Todas las acciones ejecutadas o documentadas en los registros se archivarán junto con la lista de no conformidades y las decisiones que se tomaron.	
RECURSOS		INSUMOS	
<b>HUMANO</b>	<b>MATERIAL</b>		
Secretaria.	Laptop, impresora, muebles de oficina.	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.	
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Manual de la Calidad.		
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>		

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.1.6 Procedimiento análisis de datos

PROCEDIMIENTO			
<b>NOMBRE</b>	Análisis de Datos	<b>CÓDIGO</b>	<b>PR06-ADT</b>
<b>OBJETIVO</b>	Definir la forma de recopilar y analizar los datos generados por parte del Sistema de Gestión Calidad mediante la recepción de los registros formulados en los diferentes procedimientos a fin de poder tomar decisiones efectivas en base a la mejora continua.		
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Representante de la Dirección		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros que se encuentran en la empresa y de SGC.		
<b>REFERENCIA</b>	Norma ISO 9001:2008. REG08-AD.		
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DETALLE</b>	<b>SALIDAS</b>
Registros	Determinar obtención de información	Se determina la información pertinente (registros) de los procedimientos en donde exista una no conformidad en relación al SGC.	Toma de acciones y decisiones.
	Recopilar datos	Se solicita a quien corresponda los datos de donde proceda la no conformidad.	
	Registrar datos recibidos	Se realizará un registro identificando no conformidades detectadas y los datos relevantes, precisos, comprensibles y completos.	
	Analizar datos	El gerente llamará al responsable del área de donde fue detectada la no conformidad e informará los lineamientos de trabajo para el análisis.	
	Tomar acciones	Se realizará el análisis que agrupa los datos de la no conformidad para poder definir acciones a tomar.	
	Analizar resultados	El responsable del área ejecutará las acciones tomadas y presentará los resultados obtenidos para su análisis.	
	Archivar registros de acciones generadas.	Todas las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos se archivarán.	
<b>RECURSOS</b>		<b>INSUMOS</b>	
<b>HUMANO</b>	<b>MATERIAL</b>		
Secretaria. Responsable del área.	Laptop, impresora, muebles de oficina.	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.	
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Manual de la Calidad.		
<b>Realizado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.1.7 Procedimiento acciones correctivas y preventivas.

PROCEDIMIENTO			
<b>NOMBRE</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	<b>CÓDIGO</b>	<b>PR07-ACP</b>
<b>OBJETIVO</b>	Identificar las no conformidades determinando acciones correctivas, preventivas para buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad		
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Representante de la Dirección		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos relacionados con la calidad donde se generen no conformidades.		
<b>REFERENCIA</b>	Norma ISO 9001:2008. REG09-ACP.		
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DETALLE</b>	<b>SALIDAS</b>
No Conformidades	Detectar la necesidad de una acción correctiva y preventiva.	Se detecta las necesidades de una acción correctiva y preventiva, revisando las no conformidades,	Registro de acciones correctivas y preventivas.
	Analizar las no conformidades	Se revisan y analizan las no conformidades del producto según criterio de los clientes.	
	Determinar las causas de las no conformidades	Se identifican las causas que dieron origen a la no conformidad detectada.	
	Determinar las acciones correctivas y preventivas necesarias.	Se determina las acciones correctivas y preventivas posibles a implementar a fin de eliminar las causas de las no conformidades.	
	Evaluar las acciones correctivas preventivas a tomar.	Se evalúa las acciones correctivas y preventivas que puedan ser puestas en marcha a fin de asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.	
	Implementar acciones correctivas y preventivas	Se implementará las acciones correctivas y preventivas que hayan pasado la evaluación de la eliminación de las causas de las no conformidades.	
	Registrar los resultados de las acciones tomadas.	Se registra los resultados de las acciones correctivas y preventivas adoptadas que serán plasmadas en el registro generado. De no ser efectiva la acción implementada se plantearán nuevas alternativas a efectuarse.	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2 Procedimientos generales de la empresa

##### 4.9.2.1 Procedimiento de administración


PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Administrar.
<b>Responsable:</b>	Gerente.
<b>Objetivo:</b>	Dirigir las acciones y operaciones que deban ejecutar las dependencias de la empresa.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área Administrativa.
<b>Entradas:</b>	Cumplimiento del plan de producción. Quejas y reclamos de clientes. Reporte financieros y presupuestarios. Aprobaciones de compras. Requisitos y pedidos de clientes.
<b>Salidas:</b>	Informe de revisión gerencial. Política, objetivos metas de calidad, ambiente y productividad. Asignación de recursos. Informes de producción.
<b>Recursos:</b>	Humano: Gerente. Materiales: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-AG01.	<b>Nombre:</b>	Cumplimiento de metas gerenciales.
<b>Procedimiento:</b>	Administración.	<b>Variable:</b>	Cumplimiento de metas.
<b>Descripción:</b>	Mide cumplimiento de las metas.	<b>Fórmula:</b>	Metas alcanzadas/Metas planificadas * 100.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente.	<b>Fuente:</b>	Área de administración .



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Administración	Área: Administrativa
Código: PR08-ADM	
1.-	La secretaria entrega los registros, reportes, planes y requerimientos de la empresa.
2.-	Revisa los registros, reportes, planes y requerimientos de la empresa.
3.-	Si son registros y reportes analiza dichos documentos.
4.-	Constata la información.
5.-	Pide a la secretaria que archive los documentos.
6.-	Si son planes verifica el cumplimiento de la planificación.
7.-	De haber una demora, llama a la secretaria y al jefe de producción.
8.-	Pide una aclaración y se llega a un acuerdo.
9	De estar todo bien cada quien regresa a sus labores.
10.-	Si son requerimientos los examina.
11.-	Si cumple lo solicitado se autoriza los requerimientos.
12.-	Se llama a la secretaria y entrega los requerimientos autorizados.
13.-	La secretaria ejecuta dicho requerimiento.
14.-	Si no cumple no se autoriza los requerimientos.
15.-	Se llama a la secretaria y entrega los requerimientos no autorizados.
16.-	La secretaria devuelve el requerimiento no autorizado.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.2 Procedimiento de selección y contratación de personal

PROCESO	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Contratar personal.
<b>Responsable del proceso:</b>	Gerente.
<b>Objetivos del proceso:</b>	Establecer los mecanismos idóneos a fin de identificar y contratar al talento humano de alto rendimiento que colabore con la creación de valor para la empresa y el cliente.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área administrativa.
<b>Entradas:</b>	Solicitud de Empleo. Hoja de Vida.
<b>Salidas:</b>	Recurso Humano calificado. Registro y control de nuevo Ingreso.
<b>Recursos:</b>	Humano: Gerente. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.


INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-CP02.	<b>Nombre:</b>	Tasa de personas contratadas.
<b>Procedimiento:</b>	Contratación de personal.	<b>Variable:</b>	Disponibilidad de personal.
<b>Descripción:</b>	Mide el número de personas contratadas.	<b>Fórmula:</b>	Número de personas contratadas/número de personas requeridas*100.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Trimestral.
<b>Responsable:</b>	Gerente.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

**PROCEDIMIENTO**

Procedimiento: Contratación del Personal		Área: Administrativa
Código: PR09-SCP		
1.-	El aspirante llega a la empresa y entrega la carpeta con la hoja de vida con la respectiva documentación a la secretaria. <b>REG12-CP.</b>	
2.-	La secretaria realiza la recepción y revisión de la carpeta con la hoja de vida y su respectiva documentación. <b>REG12-CP.</b>	
3.-	De no estar toda la información requerida se devuelve la carpeta al aspirante.	
4.-	De estar toda la información requerida la secretaria entrega a la gerencia la carpeta para su análisis, y el aspirante espera para la entrevista.	
5.-	El gerente realiza el análisis de la carpeta del aspirante.	
6.-	Revisa la descripción y competencias laborales del puesto a cubrir.	
7.-	Selecciona a los candidatos idóneos de acuerdo al perfil del puesto por medio de sus carpetas.	
8.-	Entrega a la secretaria el listado de carpetas seleccionadas para las entrevistas.	
9.-	La secretaria notifica a los candidatos idóneos al puesto.	
10.-	De no ser notificados la secretaria devuelve la carpeta a los candidatos.	
11.-	De ser notificados pasan a la entrevista con el gerente.	
12.-	El gerente realiza la entrevista a cada uno de los candidatos notificados.	
13.-	De entre todos los candidatos entrevistados, selecciona al mejor candidato a cubrir el puesto.	
14.-	Si el candidato no es favorecido para cubrir el puesto se realiza la devolución de la carpeta.	
15.-	Si es el candidato es favorecido para cubrir el puesto se realiza la integración del expediente de acuerdo a documentación requerida.	
16.-	El gerente entrega a la secretaria el expediente con la documentación.	
17.-	La secretaria realiza los registros correspondientes del nuevo empleado.	
18.-	El empleado comienza sus funciones al día siguiente.	


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.3 Procedimiento de toma decisiones

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Tomar decisiones.
<b>Responsable:</b>	Gerente.
<b>Objetivos:</b>	Gestionar los recursos necesarios para el óptimo desarrollo de las actividades.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área administrativa.
<b>Entradas:</b>	Información financiera, hoja de inventarios y materia prima, registro de proveedores, registro de clientes.
<b>Salidas:</b>	Registro de control de inventarios, estados financieros aprobados, registro stock de materia prima y mercaderías.
<b>Recursos:</b>	Humano: Gerente. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD03.	<b>Nombre:</b>	Ejecución de decisiones de mejora
<b>Procedimiento:</b>	Toma de decisiones.	<b>Variable:</b>	N° de decisiones.
<b>Descripción:</b>	Mide el número de decisiones.	<b>Fórmula:</b>	N° decisiones de mejora totalmente ejecutadas / N° decisiones de mejora planificadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Trimestral.
<b>Responsable:</b>	Gerente.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Toma de decisiones	Área: Administrativa
Código: PR19-TDD	
1.-	La secretaria emite la documentación pertinente.
2.-	El gerente identifica si se necesita tomar una decisión.
3.-	De no haber alguna decisión por tomar el gerente continuo con sus actividades normales.
4.-	De si haber alguna decisión por tomar el gerente analiza las alternativas.
5.-	Selecciona la alternativa necesaria de acuerdo a lo requerido.
6.-	Pide a la secretaria se resuelva conforme a lo decidido.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.9.2.4 Procedimiento de gestión de documentación

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Gestionar documentación.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.
<b>Objetivos:</b>	Establecer directrices que permitan aplicar eficientemente, eficaz y efectivamente los procesos archivísticos de la empresa, consulta, conservación y disposición final de los documentos teniendo en cuenta la procedencia y originalidad.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área administrativa.
<b>Entradas:</b>	Registros, solicitudes, manuales, guías, instructivos, normativas.
<b>Salidas:</b>	Archivos autorizados y disponibles. Informes. Actas Notificaciones.
<b>Recursos:</b>	Humano: secretaria. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD04.	<b>Nombre:</b>	Registro documentación.
<b>Procedimiento:</b>	Gestión de documentación	<b>Variable:</b>	Documentos ingresados.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia de los documentos registrados.	<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ documentos físicos buscados y encontrados}}{\text{N}^\circ \text{ documentos físicos buscados}}$
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Recepción de documentación.	Área: Administrativa
Código: PR20-RED	
1.-	El cliente sea interno o externo, procede a entregar la documentación a la secretaria. (original y copia).
2.-	La secretaria recibe la documentación entregada.
3.-	Procede a la lectura breve y análisis del mismo.
	De no estar en conformidad o bien redactado se devuelve la documentación al cliente. (original y copia).
4.-	De estar en conformidad y bien redactado, coloca el sello de recibido (original y copia). Y se devuelve la copia al cliente.
5.-	El cliente se retira y la secretaria procede a dejar en el escritorio del gerente la documentación requerida para su análisis y respectiva decisión.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
Procedimiento: Redacción de la documentación.		Área: Administrativa	
Código: PR21-RDO			
1.-	La secretaria verifica la documentación para detectar una orden a ejecutar por parte del gerente.		
2.-	De ser un comunicado <b>REG13-CO</b> al personal de la empresa, la secretaria realiza la documentación respectiva.		
3.-	De no ser un comunicado al personal de la empresa la secretaria verifica la orden a ejecutar.		
4.-	La secretaria analiza el documento.		
5.-	Si la orden a ejecutar es la realización de otra documentación la secretaria procede inmediatamente en la redacción del mismo.		
6.-	Si la orden a ejecutar no es la realización de otra documentación se registra en la agenda personal de la secretaria para su posterior realización.		

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.5 Procedimiento de asistencia y pago del personal

<b>PROCESO</b>	
<b>Nombre:</b>	Remunerar al personal.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.
<b>Objetivos:</b>	Establecer la forma y mecanismo para el pago efectivo de los sueldos que percibe el personal que labora en la empresa mediante el cumplimiento de las horas que cada empleado debe cumplir para el logro de los objetivos.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área administrativa.
<b>Entradas:</b>	Registros de asistencia, memorándum, carpeta del empleado, registro de actividades.
<b>Salidas:</b>	Roles de pago. Cheques girados al portador. Registro de pago.
<b>Recursos:</b>	Humano: secretaria. Material: laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Verificación de asistencia del personal.	Área: Administrativa.
Código: PR22- VAP.	
1.-	La secretaria realiza la verificación del registro entrada y salidas del personal que labora en la empresa. <b>REG14-ES.</b> En la revisión de faltar el registro de algún trabajador consulta al gerente.
2.-	La secretaria determina si esta con permiso o algún imprevisto al gerente.
3.-	De no estar con permiso la secretaria realiza un memorándum. llama la atención verbal al trabajado y entrega el memorándum.
	Si el trabajador se encuentra en la empresa continua con las actividades y el proceso normal de sus responsabilidades.
4.-	De si estar con permiso la secretaria espera que el trabajador le entregue el justificativo o certificado médico.
5.-	Realiza el registro y archiva el mismo.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD05.	<b>Nombre:</b>	Ausentismo e inconformidad.
<b>Procedimiento:</b>	Verificación de asistencia del personal.	<b>Variable:</b>	Registro de asistencia.
<b>Descripción:</b>	Mide el grado de ausencia e inconformidad ante la empresa por parte del personal.	<b>Fórmula:</b>	N° de horas del personal ausente / N° de horas del personal trabajadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Remuneración al personal.	Área: Administrativa
Código: PR23-RAP	
1.-	La secretaria verifica los registros de asistencia del personal. <b>REG14-EA.</b>
2.-	Si el personal que labora en la empresa ha cumplido con los requerimientos y asistencia se procede a elaborar el rol de pagos total del trabajo <b>REG15-ROL.</b>
3.-	Si el personal que labora en la empresa no ha cumplido con los requerimientos y asistencia se procede a elaborar el rol de pagos parcial del trabajo.
4.-	La secretaria elabora los cheques .
5.-	Notifica al gerente el pago del personal según sus roles de pago. <b>REG15-ROL.</b>
6.-	El personal se acerca a secretaria y retira su cheque con una copia de su rol de pagos.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD06.	<b>Nombre:</b>	Conformidad con el rol.
<b>Procedimiento:</b>	Remuneración al personal.	<b>Variable:</b>	Rol de pagos.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia de los documentos.	<b>Fórmula:</b>	Roles no devueltos por inconformidad / Total de roles emitidos.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.6 Procedimiento de compra de materia prima

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Comprar materia prima.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.
<b>Objetivo:</b>	Proveer de materia prima suficiente y de calidad al área de producción, para la elaboración de los productos que brinda la empresa.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de administrativa.
<b>Entradas:</b>	Registros de Stocks de almacén. Registros de pedidos de los clientes. Orden de compra de materia prima. Facturas.
<b>Salidas:</b>	Material adquirido según los requerimientos de la empresa. Retenciones.
<b>Recursos:</b>	Humano: secretaria, gerente, jefe de producción. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.


INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD07	<b>Nombre:</b>	Conformidad en órdenes de compra de materia prima.
<b>Procedimiento:</b>	Compra de materia prima.	<b>Variable:</b>	Orden de compra.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia en cuanto a la orden de compra.	<b>Fórmula:</b>	Numero de ordenes conformes en calidad / Total de ordenes solicitadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente-secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Compra materia prima	Área: Administrativa
Código: PR10-CMP	
1.-	El jefe de producción procede a notificar de forma verbal al gerente el mínimo de stock en la bodega de materia prima.
2.-	El gerente procede a llamar a la secretaria para notificar, el stock de materia prima en bodega.
3.-	La secretaria verifica cuanto de stock hay en bodega.
4.-	De haber la materia prima necesaria y suficiente la secretaria notifica al jefe de producción.
5.-	El jefe de producción determina una fecha de consumo total de la materia prima.
6.-	El jefe de producción notifica a la secretaria para que estime una compra oportuna y a tiempo.
7.-	De no haber materia prima necesaria y suficiente, la secretaria procede al pedido inmediato para la compra de materia prima. <b>REG16-OC</b>
8.-	Realizado el pedido se pone en contacto con los proveedores para la respectiva compra. <b>REG16-OC1</b>
9.-	El proveedor alista el pedido realizado por la secretaria. <b>REG16-OC</b>
10.-	De haber la materia prima requerida el proveedor la empaca y procede a llevar a la empresa.
11.-	De no haber la materia prima requerida el proveedor se pone en contacto con la secretaria y notifica.
12.-	La secretaria analiza la respuesta del proveedor.
13.-	Si la materia prima requerida es de urgencia la secretaria agradece, busca otro proveedor y repite el proceso.
14.-	Si la materia prima requerida no es de urgencia la secretaria determina junto con el proveedor una fecha de entrega pronta.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Recepción y pago de materia prima	Área: Producción
Código: PR12-RPMP	
1.-	El proveedor llega con la materia prima requerida y notifica al jefe de producción
2.-	El jefe de producción dirige a la secretaria para que le entregue el pedido de compra. <b>REG16-OC</b>
3.-	La secretaria entrega el pedido de compra <b>REG16-OC</b> al jefe de producción, el jefe de producción.
4.-	El jefe de producción procede a verificar la materia prima conjuntamente con el proveedor.
5.-	De no estar de acuerdo con la compra el jefe de producción notifica a la secretaria.
6.-	La secretaria acuerda con el proveedor el pago parcial por la materia prima recibida.
7.-	La secretaria realiza el cheque y lo entrega al proveedor.
8.-	El proveedor recibe el cheque y entrega la factura.
9.-	La secretaria procede a entregar la factura al contador.
10.-	De estar de acuerdo con la compra se procede a llevar a bodega.
11.-	el jefe de producción notifica a la secretaria.
12.-	La secretaria realiza el cheque y lo entrega al proveedor.
13.-	El proveedor recibe el cheque y entrega la factura.
14.-	La secretaria procede a entregar la factura al contador.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RP08.	<b>Nombre:</b>	Conformidad en el pago de la materia prima.
<b>Procedimiento:</b>	Recepción y pago de materia prima.	<b>Variable:</b>	Pago de materia prima.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia en cuanto al pago de la materia prima	<b>Fórmula:</b>	Numero de ordenes conformes y pagadas / Total de ordenes solicitadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente-secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.

#### 4.9.2.7 Procedimiento de compras de insumos, suministros y materiales.


PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Comprar insumos, suministros y materiales.
<b>Responsable:</b>	Secretaria.
<b>Objetivo:</b>	Proveer a las diferentes áreas, los artículos, suministros, papelería, y toda la diversidad de insumos necesarios para desempeñar sus funciones.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área administrativa.
<b>Entradas:</b>	Registro de Stocks de inventarios. Registros de pedidos del personal. Orden de compra de materiales, insumos o suministros. Facturas.
<b>Salidas:</b>	Materiales, insumos o suministros adquiridos según los requisitos de la empresa. Retenciones.
<b>Recursos:</b>	Humano: secretaria, gerente, jefe de producción. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-TD09.	<b>Nombre:</b>	Conformidad en órdenes de compra de insumos, suministros y materiales.
<b>Procedimiento:</b>	Compra de insumos, suministros y materiales.	<b>Variable:</b>	Orden de compra insumos, suministros y materiales.
<b>Descripción:</b>	Mide la cantidad de órdenes de compra realizadas para insumos	<b>Fórmula:</b>	Numero de órdenes de insumos realizadas / número de órdenes de insumos requeridas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente - secretaria	<b>Fuente:</b>	Área de administración.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Compra de insumos, suministros y materiales.	Área: Administrativa
Código:PR11-CIS	
1.-	El jefe de producción procede a notificar de forma verbal al gerente el mínimo de stock en la bodega de insumos, suministros y materiales.
2.-	El gerente procede a llamar a la secretaria para notificar, el stock de materia de insumos, suministros y materiales.
3.-	La secretaria verifica cuanto de stock hay en bodega.
4.-	De haber los insumos, suministros y materiales la secretaria notifica al jefe de producción.
5.-	El jefe de producción determina una fecha de consumo total de insumos, suministros y materiales.
6.-	El jefe de producción notifica a la secretaria para que estime una compra oportuna y a tiempo.
7.-	De no haber los insumos, suministros y materiales., la secretaria procede al pedido inmediato para la compra de insumos, suministros y materiales. <b>REG16-OC</b>
8.-	Realizado el pedido se pone en contacto con los proveedores para la respectiva compra. <b>REG16-OC</b>
9	El proveedor alista el pedido realizado por la secretaria. <b>REG16-OC</b>
10.-	De haber los insumos, suministros y materiales requeridos el proveedor procede a llevar a la empresa.
11.-	De no haber los insumos, suministros y materiales requeridos el proveedor se pone en contacto con la secretaria y notifica.
12.-	La secretaria analiza la respuesta del proveedor.
13.-	si los insumos, suministros y materiales requeridos es de urgencia la secretaria agradece, busca otro proveedor y repite el proceso.
14.-	Si los insumos, suministros y materiales requeridos no es de urgencia la secretaria determina junto con el proveedor una fecha de entrega pronta.

<b>INDICADOR</b>			
<b>Código:</b>	IND10-RI.	<b>Nombre:</b>	Conformidad en el pago de la insumos, suministros y materiales.
<b>Procedimiento:</b>	Recepción y pago de insumos, suministros y materiales.	<b>Variable:</b>	Pago de insumos, suministros y materiales
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia en cuanto al pago de insumos, suministros y materiales.	<b>Fórmula:</b>	Numero de ordenes conformes y pagadas /Total de ordenes solicitadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente-secretaria.	<b>Fuente:</b>	Área de administración.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Recepción y pago de insumos, suministros y materiales.	Área: Producción
Código: PR13-RIS	
1.-	El proveedor llega con los insumos, suministros y materiales. requeridos y notifica al jefe de producción.
2.-	El jefe de producción de dirige a la secretaria para que le entregue el pedido de compra. <b>REG16-OC</b>
3.-	La secretaria entrega el pedido de compra <b>REG16-OC</b> al jefe de producción, el jefe de producción.
4.-	El jefe de producción procede a verificar los insumos, suministros y materiales. conjuntamente con el proveedor.
5.-	De no estar de acuerdo con la compra el jefe de producción notifica a la secretaria.
6.-	La secretaria acuerda con el proveedor el pago parcial por los de insumos, suministros y materiales recibidos.
7.-	La secretaria realiza el cheque y lo entrega al proveedor.
8.-	El proveedor recibe el cheque y entrega la factura.
9.-	La secretaria procede a entregar la factura al contador.
10.-	De estar de acuerdo con la compra se procede a llevar a bodega.
11.-	el jefe de producción notifica a la secretaria.
12.-	La secretaria realiza el cheque y lo entrega al proveedor.
13.-	El proveedor recibe el cheque y entrega la factura.
14.-	La secretaria procede a entregar la factura al contador.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.8 Procedimiento de realización del proceso contable

<b>PROCESO</b>	
<b>Nombre:</b>	Realizar el proceso contable.
<b>Responsable:</b>	Contador.
<b>Objetivo:</b>	Contar con información económica-financiera relevante y oportuna que facilite la toma de decisiones.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de administrativa.
<b>Entradas:</b>	Registros de stock. Registros de trabajadores. Comprobantes de ingreso. Comprobantes de venta y retenciones. Débitos bancarios.
<b>Salidas:</b>	Estados Financieros. Declaración de impuestos. Planillas de IESS.
<b>Recursos:</b>	Humano: secretaria, gerente, jefe de producción. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

<b>INDICADOR</b>			
<b>Código:</b>	IND-RPC11	<b>Nombre:</b>	Eficacia en el servicio contable.
<b>Procedimiento:</b>	Realización del proceso contable.	<b>Variable:</b>	Documentación solicitada.
<b>Descripción:</b>	Mide que existan documentos para la realización del proceso contable.	<b>Fórmula:</b>	Documentación completa recibida / Documentación solicitada.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Secretaria- Contador	<b>Fuente:</b>	Área de administración.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Registro contable	Área: Administrativa
Código: PR24-RCO	
1.-	El contador empieza sus labores.
2.-	La secretaria procede a entregar la documentación y registros de la empresa al contador.
3.-	El contador recibe la documentación y registros de la empresa de parte de la secretaria.
4.-	Revisa la documentación y registra.
5.-	De no estar conforme el contador notifica a la secretaria y devuelve la documentación.
6.-	De estar conforme el contador registra en los libros contables y procede a las operaciones de ejercicio.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Notificación y pagos	Área Administrativa
Código: PR21-NYP	
1.-	El contador procede a realizar los cálculos respectivos en el oficio de sus labores.
2.-	Verifica la información pertinente.
3.-	De no haber valores a pagar registra la información.
4.-	De haber valores a pagar registra la información y notifica a la secretaria.
5.-	La secretaria elabora un cheque con el valor a pagar respectivo y entrega al contador.
6.-	El contador procede al cobro del cheque para realizar los respectivos pagos.

#### 4.9.2.9 Procedimiento de mantenimiento de la planta

PROCESO	
Nombre:	Controlar el mantenimiento de la planta.
Responsable:	Técnico de mantenimiento.
Objetivo:	Asegurar la disponibilidad de maquinaria y equipos cuando se los requiera, evitando paralizaciones que reduzcan la productividad.
Lugar de Ejecución:	Área de producción.
Entradas:	Programa de mantenimiento. Manuales de maquinaria. Registro de proveedores de servicios.
Salidas:	Maquinaria en buen estado y funcionamiento. Acciones correctivas.
Recursos:	Humano: Técnico de mantenimiento. Material: Herramientas, Ropa de trabajo, equipos, máquinas.
Insumos:	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RP12	<b>Nombre:</b>	Tiempo promedio entre fallas.
<b>Procedimiento:</b>	Mantenimiento de la planta.	<b>Variable:</b>	Horas de operación.
<b>Descripción:</b>	Mide el tiempo que se realiza la corrección de la maquinaria o equipo.	<b>Fórmula:</b>	Horas de operación / Fallas detectadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Jefe de Mantenimiento.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Mantenimiento de la planta	Área: Producción.
Código: PR25-MPL	
1.-	Se identifica requerimiento en la planta de producción.
2.-	Si no hay requerimiento el técnico de mantenimiento procede a la limpieza exterior de la maquinaria, mientras no esté en uso.
3.-	Si hay requerimiento el técnico de mantenimiento procede a examinar la maquinaria o el equipo que requiere mantenimiento.
4.-	El técnico de mantenimiento identifica el problema a resolver.
5.-	Reporta en un informe <b>REG17-IM</b> breve sobre las fallas determinadas en el problema a resolver.
6.-	El técnico de mantenimiento corrige las fallas subsistentes en la maquinaria o equipo.

#### 4.9.2.10 Procedimiento de producción de pantalones


PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Producir pantalones.
<b>Responsable:</b>	Jefe de Producción.
<b>Objetivo:</b>	Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar la actividad referente a la producción de pantalones.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de producción.
<b>Entradas:</b>	Orden de producción.
<b>Salidas:</b>	Producción (pantalones).
<b>Recursos:</b>	Humano: jefe de producción. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-AG13	<b>Nombre:</b>	Volumen de producción.
<b>Procedimiento:</b>	Producción.	<b>Variable:</b>	Disponibilidad de las instalaciones; capacidad instalada.
<b>Descripción:</b>	Mide la calidad de los procesos.	<b>Fórmula:</b>	Volumen de producción conforme/Volumen total producido *100.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Gerente.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Producción de pantalones	Área: Producción.
Código: PR14-PRO	
1.-	El gerente envía la orden de producción <b>REG19-OP</b> al jefe de producción.
2.-	El jefe de producción revisa inventario de materia prima, materiales e insumos.
3.-	Si no hay materia prima, materiales e insumos, el jefe de producción procede a notificar de forma verbal al gerente el mínimo de stock en la bodega.
4.-	En lo que respecta a compra verificar procedimientos de compras.
5.-	Si hay materia prima, materiales e insumos, el jefe de producción notifica a los operarios la orden de producción a realizar.
6.-	Los operarios revisan la maquinaria y equipos para que todo esté en perfecto funcionamiento.
7.-	De haber encontrado algún desperfecto los operarios notifican al jefe de producción.
8.-	El jefe de producción realiza un requerimiento al técnico de mantenimiento.
9.-	De no haber encontrado algún desperfecto los operarios conjuntamente con el jefe de producción empiezan con la producción.
10.-	El JP realiza el registro de producción <b>REG21-PRO</b> en base a la orden de producción <b>REG19-OP</b> para iniciar los siguientes procesos:
11.-	Se realiza el procedimiento de diseño y corte.
12.-	Se realiza el procedimiento de confección.
13.-	Se realiza el procedimiento de teñido.
14.-	Se realiza el procedimiento de terminado de producto.
15.-	Se envía a bodega.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Supervisión de tareas	Área: Producción.
Código: PR26-STR	
1.-	El jefe de producción realiza la inspección y observa si los operarios cumplen correctamente las tareas encomendadas.
2.-	Si los operarios no han cumplido a cabalidad con sus responsabilidades el jefe de producción realiza un llamado de atención verbal.
3.-	Los operarios atienden al llamado de atención verbal que hizo el jefe de producción, y proceden a cumplir y corregir con sus responsabilidades.
4.-	El jefe de producción continua con la inspección en el área de producción
5.-	Si los operarios si han cumplido a cabalidad con sus responsabilidades el jefe de producción realiza una revisión breve del trabajo encomendado.
6.-	Si en la verificación no se cumplió completa y correctamente el trabajo encomendado se realiza un llamado de atención.
7.-	Los operarios atienden al llamado de atención verbal que hizo el jefe de producción, y proceden a cumplir y corregir con sus responsabilidades.
8.-	En la inspección del jefe de producción, al volver a reincidir la falta del operario, este lo amonesta mediante un memorándum. <b>REG20- ME</b>

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC14.	<b>Nombre:</b>	Control de procesos.
<b>Procedimiento:</b>	Supervisión de tareas.	<b>Variable:</b>	Horas de operación.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia en el control de tareas y procesos.	<b>Fórmula:</b>	Número de horas supervisadas / total de horas trabajadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Jefe de Producción.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.11 Procedimiento de diseño y corte de pantalones

PROCESO	
Nombre:	Diseñar y cortar pantalones.
Responsable:	Operarios.
Objetivo:	Diseñar y crear un modelo de prenda de vestir que se ajusten a las necesidades del cliente. Cortar los tendidos (tela), de manera eficaz, en tiempo mínimo y con el menor desperdicio de tela.
Lugar de Ejecución:	Área de producción.
Entradas:	Orden de producción según las especificaciones emitidas. Materia prima(tela).
Salidas:	Materia prima (diseño y corte de los pantalones).
Recursos:	Humano: operarios. Materiales: mesa de corte, cinta métrica, moldes, máquina cortadora.
Insumos:	Papel, tijeras, tizas, esferos, moldes, regla.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC15.	<b>Nombre:</b>	Piezas cortadas y diseñadas.
<b>Procedimiento:</b>	Diseño y corte.	<b>Variable:</b>	Control de diseño y corte.
<b>Descripción:</b>	Mide la eficacia en el proceso de diseño y corte.	<b>Fórmula:</b>	Cantidad de piezas diseñadas y cortadas / total de horas trabajadas.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Operario de diseño y corte.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.


PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Diseño y corte	Área: Producción
Código: PR15-DYC	
	El JP entrega a los operarios del área de diseño y corte el registro de producción. <b>REG21-PRO</b>
1.-	Los operarios realizan el tendido de la tela sobre la mesa de corte con el respectivo número de capas en base a la cantidad a cortar.
2.-	Se ubican y trazan los pantalones de acuerdo al molde a cortar.
3.-	Se procede a Cortar y separar todas las piezas de acuerdo con el modelo.
4.-	Se separan por tallas y se prepara para envío a maquila .
5.-	Se envía las piezas cortadas con un listado <b>REG22-DYC</b> a los operarios de confección.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.9.2.12 Procedimiento de confección de pantalones

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Confeccionar pantalones.
<b>Responsable:</b>	Operario de la confección.
<b>Objetivos:</b>	Unir todas las piezas que conforman la prenda de vestir, optimizando tiempo y recursos.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de producción.
<b>Entradas:</b>	Prendas diseñadas y cortadas.
<b>Salidas:</b>	Prendas confeccionadas.
<b>Recursos:</b>	Humano: operario de la confección. Materiales: máquinas cerradora, overlock, doble ajuga, recta, Pretinadora, recubridora, atracadora, ojaladora, sillas, mesa.
<b>Insumos:</b>	Hilo, cierres, etiquetas, tallas (instrucciones), tijeras, pinzas.

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC16.	<b>Nombre:</b>	Eficiencia en el área de confección.
<b>Procedimiento:</b>	Confección de pantalones.	<b>Variable:</b>	Rendimiento de tiempo.
<b>Descripción:</b>	Mide el porcentaje de rendimiento de tiempo real con respecto al tiempo estándar estimado.	<b>Fórmula:</b>	Tiempo estándar estimado para confeccionar/tiempo real confeccionado.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Operario de confección.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Confeccionar pantalones	Área: Producción
Código: PR16-CON	
1.-	Se recibe de los operarios de diseño y corte la tela lista junto con el registro para su confección. <b>REG22-DYC.</b>
2.-	Se realiza costura y unión de las piernas de la parte posterior del pantalón.
3.-	Se realiza costura y unión de los bolsillos en la parte posterior del pantalón.
4.-	Se realiza pegado de bolsillos en la parte delantera del pantalón.
5.-	Se realiza pegado de cierre y unión de las piernas delanteras del pantalón.
6.-	Se realiza unión y costuras de las piernas delanteras y posteriores del pantalón. (cerrado)
7.-	Se realiza las vastas del pantalón.
8.-	Se procede a pretinar el pantalón.
9	Se realiza costuras en la cintura puntas.
10.-	Se realiza el atraque en la presilla del pantalón.
11.-	Se realiza el ojal en el pantalón.
12.-	Se envía los pantalones confeccionados a los operarios de teñido con el listado de <b>REG23-CON.</b>

#### 4.9.2.13 Procedimiento de teñido de pantalones

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Teñir pantalones.
<b>Responsable:</b>	Operario de lavandería.
<b>Objetivo:</b>	Realizar el teñido del pantalón, con sus respectivos procesos con el fin de lograr realizar el producto pedido por el cliente.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de producción.
<b>Entradas:</b>	Prendas confeccionadas.
<b>Salidas:</b>	Prendas teñidas.
<b>Recursos:</b>	Humano: Operario de lavandería. Material: máquina lavadora de tambor, centrifugadora, secadora, caldero, mesas, tinas.
<b>Insumos:</b>	Productos químicos (tinta).


INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC17.	<b>Nombre:</b>	Eficiencia en el área de lavado o teñido.
<b>Procedimiento:</b>	Teñido de pantalones.	<b>Variable:</b>	Rendimiento de tiempo.
<b>Descripción:</b>	Mide el porcentaje de rendimiento de tiempo real con respecto al tiempo estándar estimado.	<b>Fórmula:</b>	Tiempo estándar empleado para cada proceso / tiempo real empleado.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Operario de lavandería.	<b>Fuente:</b>	Área de producción .

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Procedimiento: Teñir los pantalones	Área: Administrativa
Código: PR17-TEÑ	
1.-	Los operarios de teñido reciben los pantalones de los operarios de confección. <b>REG23-CON</b>
2.-	Se identifica los químicos para el proceso deseado.
3.-	Se procede a realizar la composición de químicos.
4.-	Se pesa los químicos correspondientes para el teñido.
5.-	Se procede a cargar los pantalones a la lavadora
6.-	Se realiza el proceso requerido de teñido según los tonos, (Stone 1, Stone 2, Stone 3, Hielo, pardo, sulfuroso verdoso, otros).
7.-	Se recoge los pantalones de la lavadora.
8.-	Se deposita pantalones en la centrifugadora
9.-	Se realiza el centrifugado de los pantalones.
10.-	Se recoge pantalones centrifugados.
11.-	Se deposita los pantalones en secadora.
12.-	Se procede a realizar el secado de los pantalones.
13.-	Se retira los pantalones de la secadora.
14.-	Se inspecciona los pantalones que cumplan todos los requerimientos.
15.-	Se procede al despacho de los pantalones teñidos.
16.-	Se envía los pantalones teñidos a los operarios de terminado con el registro. <b>REG24-TE.</b>

#### 4.9.2.14 Procedimiento de terminación del producto

<b>PROCESO</b>	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Acabar producto.
<b>Responsable del proceso:</b>	Operario de Terminado.
<b>Objetivos del proceso:</b>	Colocar la prenda de vestir los últimos accesorios, como botones, remaches, y la etiqueta con la marca.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Área de producción.
<b>Entradas:</b>	Prendas teñidas.
<b>Salidas:</b>	Prendas termina lista para la venta.
<b>Recursos:</b>	Humano: Operario de Terminado. Material: Mesa, tijeras, máquina botonera, máquina remachadora, plancha, caldero.
<b>Insumos:</b>	Botón, remache, etiqueta de cartón, tallas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC18.	<b>Nombre:</b>	Eficiencia en terminados.
<b>Procedimiento:</b>	Acabado del Producto.	<b>Variable:</b>	Eficiencia de Tiempo.
<b>Descripción:</b>	Mide el porcentaje de rendimiento de tiempo real con respecto al tiempo estándar estimado.	<b>Fórmula:</b>	Tiempo estándar estimado para acabados/ tiempo real empleado.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Operario de terminado.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Acabado de producto	Área: Producción
Código: PR18-TER	
2.-	Los operarios de terminado reciben pantalones de los operarios de teñidos junto con el registro <b>REG24-TE</b> .
3.-	Se procede a corta hilos de los pantalones.
4.-	Se insertan los botones.
5.-	Se pegan los remaches.
6.-	Se realizan las costuras del cuero (etiqueta).
7.-	Se realizan los planchados del pantalón
8.-	Se doblan los pantalones y se etiqueta.
9	Se clasifican los pantalones por tallas.
10.-	Se envía los pantalones a inventario de almacenamiento con el registro. <b>REG25-TER</b> .

#### 4.9.2.15 Procedimiento de venta de pantalones

PROCESO	
<b>Nombre:</b>	Vender Pantalones.
<b>Responsable:</b>	Vendedor.
<b>Objetivo:</b>	Ofrecer los productos creados por la empresa, manteniendo calidad de servicio y trato al cliente.
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Ventas.
<b>Entradas:</b>	Producción terminada. (pantalones) Efectivo o cheque.
<b>Salidas:</b>	Facturas realizadas. Información de los clientes. Producción terminada. (pantalones).
<b>Recursos:</b>	Humano: vendedor. Material: Laptop, impresora, muebles de oficina.
<b>Insumos:</b>	Esferos, lápices, cuadernos, carpetas, papel bond, catálogo, fundas.




**MANUAL DE CALIDAD**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2008**

INDICADOR			
<b>Código:</b>	IND-RPC19.	<b>Nombre:</b>	Ventas.
<b>Procedimiento:</b>	Ventas.	<b>Variable:</b>	Cantidad de productos vendidos.
<b>Descripción:</b>	Mide las ventas estimadas con respecto a las ventas reales en el mes.	<b>Fórmula:</b>	Ventas estimadas en el mes/Ventas reales.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.	<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Responsable:</b>	Operario de terminado.	<b>Fuente:</b>	Área de producción.

PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Ventas en el almacén.	Área: Producción.
Código: PR27-VEA	
2.-	Llega el cliente a la empresa y solicita el producto al vendedor
3.-	El vendedor exhibe el producto
4.-	Lo entrega al cliente
5.-	El cliente lo analiza verifica y mide la talla.
6.-	Si no le gusto lo devuelve y pide otro modelo, color o talla.
7.-	Si le gusto consulta el precio para su empaque al vendedor.
8.-	El vendedor indica el precio y empaca el producto
9	El cliente cancela el valor del producto al vendedor
10.-	El vendedor elabora y entrega la factura
11.-	El vendedor entrega el producto.


PROCEDIMIENTO	
Procedimiento: Ventas en la feria.	Área: Producción
Código: PR28-VEF	
2.-	El vendedor encargado instala los productos en la feria
	Llega el cliente a la feria y solicita el producto al vendedor
3.-	El vendedor exhibe el producto
4.-	Lo entrega al cliente
5.-	El cliente lo analiza verifica y mide la talla.
6.-	Si no le gusto lo devuelve y pide otro modelo, color o talla.
7.-	Si le gusto consulta el precio para su empaque al vendedor.
8.-	El vendedor indica el precio y empaca el producto
9	El cliente cancela el valor del producto al vendedor
10.-	El vendedor elabora y entrega la factura
11.-	El vendedor entrega el producto.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10 REGISTROS

##### 4.10.1 Registro acta de distribuciones

	<b>REGISTRO</b> Acta de distribuciones	<b>CÓDIGO: REG01-AD</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha:</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD.</b>		
<b>COMPROMISOS:</b> ..... .....		
<b>CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES:</b> ..... .....		
<b>Ejemplar N.- 01</b> <b>Copia numerada y controlada</b>  Yo....., con C.I.:.....con cargo dentro de la empresa de:..... expreso haber recibido un ejemplar del Manual de Calidad de la Empresa “Confeciones Jean’s Ramos” en su revisión <b>N.- 01</b> y mi compromiso es revisar y posteriormente devolver en tres (3) días.		
<b>PENDIENTES:</b>		
<b>MODIFICACIONES:</b>		
<b>Anexos:</b> SI:..... NO:.....		





	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.4 Registro Comunicación Interna

	<b>REGISTRO</b> <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>CÓDIGO: REG04-CI</b> <b>VERSIÓN:01</b> <b>FECHA:</b>
---	--	---

Registro de Comunicación Interna			
Fecha:	Teléfono	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> En Persona <input type="checkbox"/>
Nombre del que comunica	_____	Quien recibió y atendió _____	
Comunicado	_____		
Qué fue lo que condujo la comunicación:	_____		
Qué se discutió:	_____		
Qué se decidió:	_____		
Se envió a los trabajadores	Administrativos	<input type="checkbox"/> Operarios	<input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>




	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.6 Registro de Informe de Auditoría Interna

	<b>REGISTRO</b>		<b>Código: REG06-IA</b>
			<b>Versión:01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>Fecha:</b>
		<b>Nombres</b>	<b>Firma</b>
<b>Auditoría número:</b>	<b>Auditor:</b>	.....	.....
<b>Tipo de auditoría:</b>	<b>Líder:</b>	.....	.....
<b>Dpto. Auditado:</b>	<b>Auditores:</b>	.....	.....
<b>Proceso auditado:</b>			
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Personal Contactado</b>		<b>Nombres</b>	<b>Firma</b>
a).....		.....	.....
b).....		.....	.....
c).....		.....	.....
<b>Resumen de no conformidades mayores</b>			
<b>No conformidades</b>		<b>Acciones correctivas planteadas</b>	
<b>Resumen de no conformidades menores</b>			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Comunicado a: Coordinador de calidad:</b>		.....	.....
		<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Gerente:</b>			


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.7 Registro control producto no conforme


	<b>REGISTRO</b>						<b>CÓDIGO:REG07-CPN</b>						
	<b>CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>						<b>VERSIÓN:01</b>						
							<b>FECHA:</b>						
<b>OPERACIÓN:.....</b>						<b>OPERARIO:.....</b>							
<b>NÚMERO DE REGISTRO:.....</b>						<b>PUESTO:.....</b>							
<b>DESCRIPCIÓN DEL DEFECTO</b>													
Nº	Característica	Especif.	Medio de Control	Cantidad verificada	Piezas Conformes	Piezas no conformes	Obs.						
<b>DECISIÓN:</b>  Control OK..... Control no OK.....						<b>Si</b>	<b>No</b>						
						<b>Rechazo de producto</b>							
						<b>Cantidad rechazada</b>							
						<b>Abrir orden de trabajo</b>							
						<b>Abrir no conformidad</b>							

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.8 Registro Análisis de Datos

	<b>REGISTRO ANALISIS DE DATOS</b>	<b>CÓDIGO:REG08-AD</b>				
		Versión:01				
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha:				
Encuesta N°: ....						
Cliente Sr. (a): .....						
Orden de producción N°: .....						
Le agradecemos, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos:						
(E.- Excelente, MB. - Muy Bueno, B.- Bueno, R.- Regular, D.- Deficiente)		E	MB	B	R	D
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>						
¿Cuál es su apreciación de la Empresa?)						
Imagen						
Seguridad y Confiabilidad						
Servicio, antes, durante y después de la venta						
Calidad						
Precio						
<b>SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL</b>						
¿Cuál es su opinión con respecto a nuestros representantes que atendieron sus solicitudes?						
¿Comprenden y responden rápidamente a sus necesidades?						
¿Dan cumplimiento a los compromisos que asumen?						
Cordialidad en la atención						
<b>SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO</b>						
¿Cuál es su opinión con respecto al producto que le ofrecemos?						
Satisfacción del producto						
Calidad de los productos.						
Cumplimiento de especificaciones ofrecidas						
<b>SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DEL PRODUCTO</b>						
¿Cuál es su opinión con respecto a la entrega del producto en términos de:						
Cumplimiento fechas indicadas						
Comentarios						
<b>Sugerencias:</b>						
<b>Firma del encuestado:</b>						
.....						




	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.9 Registro de acciones correctivas, preventivas.

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO:REG09-ACP</b>			
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVA.</b>	<b>Versión:01</b>			
		<b>Fecha:</b>			
<p>Convenciones:</p> <p><b>N.C:</b> No Conformidad.</p> <p><b>A.C:</b> Acción Correctiva.</p> <p><b>A.P:</b> Acción Preventiva.</p> <p><b>A.M:</b> Acción de Mejora.</p>					
<b>Fecha</b>	<b>Proceso impactado</b>	<b>Tipo de acción</b>			
		<b>A.C_</b>	<b>A.P_</b>	<b>A:M_</b>	<b>N.C _</b>
<b>Descripción de la no conformidad o propuesta de mejora</b>					
<b>Tratamiento o corrección</b>					
<b>Posibles Causas</b>					
Personas					
Equipos					
Métodos					
Materiales					
<b>Observaciones:</b>					




	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.11 Registro informe de no conformidades

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO: REG11-INC</b>
	<b>INFORME DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>
<b>Nombre del proceso:</b> ..... <b>Sección o área:</b> .....		
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>		
<b>CAUSAS</b> (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad)		
	<b>Plazo de realización.</b>	
<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> (Acción para eliminar las causas)		
<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> (Acción para eliminar las causas potenciales)		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>PLAZO DE IMPLANTACIÓN:</b>		
<b>CIERRE DEL INFORME:</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>Firma</b>  .....	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.12 Registros contratación de personal

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO:REG12-CP</b>
	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>FECHA:</b>

<b>FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO</b>			
Puesto de Trabajo:			
Nombre del puesto:			
Departamento:			
Depende de:			
<b>FUNCIONES</b>			
<input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> .....			
<b>REQUISITOS</b>			
Titulación.	Si	No	
Conocimientos.	Si	No	
<b>EXPERIENCIA.</b>			
<input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> .....			
<b>CUALIDADES PERSONALES.</b>			
<input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> ..... <input type="radio"/> .....			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
.....	.....	.....	
Fecha:.....	Fecha:.....	Fecha:.....	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.13 Registro de Comunicación

	<b>REGISTRO</b> <b>COMUNICADO</b>	<b>CÓDIGO: REG13-CO</b>
		<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>FECHA:</b>


<p><b>COMUNICADO</b></p> <p><b>Pelileo, XX de mes del 20XX</b></p> <p>Sres. Administrativos.  Sres. Operarios.  Sres. responsables de la dirección y Calidad.  Sres. de producción y Mantenimiento.</p> <p>En virtud,.....  .....  .....  .....  .....</p> <p>Por lo anterior, se comunica .....</p> <p>.....  .....  .....</p> <p style="text-align: center;">ATENTAMENTE,  Confecciones "Jean´s Ramos"</p>
--





	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.16 Registro orden de compras

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO: REG16-OC</b>
		<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>ORDEN DE COMPRAS</b>	<b>FECHA:</b>

**Proveedor:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Pedido:** \_\_\_\_\_ **Fecha de pago:** \_\_\_\_\_

**Términos de entrega:** \_\_\_\_\_

**Sírvanse por este medio suministrarnos lo siguiente:**

N.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>COSTO TOTAL</b>				

**Elaborado por:** \_\_\_\_\_ **Autorizado por:** \_\_\_\_\_ **Recibido por:** \_\_\_\_\_




	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.17 Registro Informe de Mantenimiento

	<b>REGISTRO</b>		<b>CÓDIGO: REG17-IM</b>		
	<b>INFORME DE MANTENIMIENTO</b>		<b>Versión:01</b>		
<b>INFORME DE TRABAJO</b>					
<b>Departamento de mantenimiento</b>					
<b>Máquina:</b>			<b>Código</b>		
<b>Ubicación:</b>			<b>Costo:</b>		
<b>Solicitado por</b>			<b>Fecha:</b>		
<b>Comentarios adicionales:</b>					
<input type="radio"/> ----- <input type="radio"/> ----- <input type="radio"/> ----- <input type="radio"/> -----					
<b>CAUSA DE LA ORDEN</b>					
Inspección	Sistemático	Emergencia	Otro		
<b>Tiempo estimado:</b>			<b>Costo estimado:</b>		
<b>El trabajo efectuado fue: (descripción)</b>					
<input type="radio"/> ----- <input type="radio"/> ----- <input type="radio"/> -----					
<b>Firma</b> (quien recibe la orden)					
.....					





	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.20 Registro Memorándum

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO:REG20-ME</b>
	<b>MEMORANDUM</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>FECHA:</b>

<p>Pelileo, XX del mes de 20XX</p> <p>Señor.</p> <p>Operario. Presente</p> <p>El presente es para informarle su incumplimiento ante la empresa, razón por la cual me sirvo extender este documento notificaría exceptuando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se procederá a hacer aviso al Señor Gerente.</li> <li>2. Que el máximo de memos son 3 definitivos para la separación de la empresa.</li> <li>3. Que estará en constante observación a su incumplimiento.</li> </ol> <p>Atentamente,</p> <p>Jefe de Producción</p>
---

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.21 Registro de Producción

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO:REG21-PRO</b>
		<b>VERSIÓN:01</b>
	PRODUCCIÓN	<b>FECHA:</b>

UNIDADES A PRODUCIR _____ ORDEN DE PRODUCCION _____ CANTIDAD _____ PRODUCCIÓN EN: _____	AÑO: _____	MES: _____
--	------------	------------

DIA	REF	INVENTARIO INICIAL	ENTRAN AL PROCESO	DISPONIBLES	ENTREGA	INVENTARIO FINAL


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.22 Registro de diseño y corte

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO:REG22-DYC</b>
	<b>DISEÑO Y CORTE</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>FECHA:</b>

<b>Orden de pedido:</b>	
<b>Cliente:</b>	
<b>Fecha de inicio:</b>	
<b>Fecha de entrega:</b>	
<b>Responsable:</b>	

<b>Corte</b>				
<b>N. cortes</b>		<b>Modelo</b>	<b>tela</b>	<b>Talla</b>
<b>Delanteras</b>				
<b>Traseras</b>				
<b>Ventajas</b>				
<b>Mandiles</b>				
<b>Carteras</b>				
<b>Relojeros</b>				
<b>Pretinas</b>				
<b>Bolsillos delanteros</b>				
<b>Bolsillos traseros</b>				

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--


#### 4.10.23 Registros de Confección

	<b>REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO: REG23-CF</b>
	<b>CONFECCIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>FECHA:</b>


Orden de pedido:	
Cliente:	
Fecha de inicio:	
Fecha de entrega:	
Responsable:	

Corte	Confección			
Nº de cortes	Artículo/modelo	Cantidad	Talla	Tela
Delanteras				
Traseras				
Ventajas				
Mandiles				
Carteras				
Relojeros				
Pretinas				
Bolsillos delanteros				
Bolsillos traseros				

Aprobado por:	Fecha:
---------------	--------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>	
---	--	--

#### 4.10.24 Registros producción lavado

	<b>REGISTRO</b> <b>LAVADO O TEÑIDO</b>	<b>CÓDIGO:REG24-TEN</b>
		<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>FECHA:</b>	

<b>N° de Pedido:</b>	
<b>Cliente:</b>	
<b>Fecha de Inicio:</b>	
<b>Fecha de entrega:</b>	
<b>Máquina:</b>	
<b>Operario</b>	
<b>PESO:</b>	
<b>CANTIDAD:</b>	
<b>Proceso de lavado:</b>	
Stone	
Sucio/Color	
Prelavado	
Fijado	
Frostiado	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>





## CONCLUSIONES

El diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permite a la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” conocer y detectar no conformidades en los distintos procesos o procedimientos, los que pueden ser corregidos o prevenidos, logrando de esta manera que los productos y servicios que fabrica y expende sean de calidad y satisfagan las necesidades del cliente, así como también generen una cultura de calidad que aporte al desarrollo y mejora continua.

El sistema de Gestión de la Calidad elaborado para la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, basó su fundamentación teórica mediante la norma ISO 9001:2008 que muestra el grado de cumplimiento que debe poseer la organización ante los requisitos de esta norma, del mismo modo la investigación realizada permitió determinar, organizar y documentar los procedimientos y registros relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.

Al identificar las distintas actividades que se realizan en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, se logró establecer y obtener información pertinente y suficiente para la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, se garantiza la conformidad de los diferentes procesos, cero productos defectuosos; y, paralelamente, la calidad del producto y servicio final, lo que se revertirá en beneficio de la organización.

## **RECOMENDACIONES**

Validar la información, documentos e información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad, que permita a la gerencia coordinar la correcta implementación de este mecanismo de gestión, y de esta manera cumplir con los objetivos y metas planteadas a nivel organizacional.

Orientar la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos”, bajo los enunciados de la calidad y de la norma ISO 9001:2008, a fin de determinar, organizar y documentar los procesos procedimientos y registros que contribuyan a la mejora continua.

Socializar entre el personal de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” el manual de calidad elaborado, a fin de que sea conocido e interiorizado para la ejecución de los diferentes procesos en la elaboración y expendio de las diferentes líneas de productos que oferta esta unidad productiva.

Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad partiendo de la aplicación del Manual de Calidad, el soporte documental respectivo (registros); y, la actualización y control de los mismos, para de esta manera elevar los estándares de calidad que contribuyan a una mejora continua de los procesos y procedimientos que se ejecutan en la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” en la elaboración y expendio de los diferentes productos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. 2ª. ed. México: Pearson Educación.
- Camisón, C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos de sistema*. Madrid: Pearson Educación.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 4ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L. (2000). *Gestión integral de calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. 3ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2005). *Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 9000:2005*. Quito: INEN.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 9001:2008*. Quito: INEN.
- James, P. (1997). *La gestión de la calidad total*. Madrid: Prentice Hall Internacional.
- Montaño, J. (2003). *Guía práctica de normas para implementarlas en la empresa*. México: Trillas.
- Moyano, J. (2004). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Render, H. (2011). *Fundamentos y conceptos básicos relacionados con la gestión de la calidad total*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Riveros, P. (2007). *Dimensiones de la calidad total*. 3ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- San Miguel, P. (2007). *Calidad*. 2ª. ed. Madrid: Paraninfo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Compromiso de la Dirección.

#### Carta de Compromiso

Pedileo, 18 de enero del 2017.

Señor

Simón Ramos

GERENTE DE LA EMPRESA " CONFECCIONES JEAN'S RAMOS".

Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo me dirijo a usted deseándole el mejor de los éxitos en las actividades de las cuales usted desempeña. La gestión de la calidad como un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para dar la seguridad adecuada al producto y servicio que brinda la empresa, tiene por objetivo la satisfacción de sus partes interesadas a más de satisfacer las exigencias de calidad, esto requiere compromiso por parte de todos los integrantes de la misma, motivo por el cual y de manera conjunta se ha elaborado la siguiente declaración, misma que demuestra el compromiso que tiene la empresa con la calidad, esperando por nuestra parte el oficio de aprobación del compromiso de la empresa para incluirlo en la documentación con el siguiente texto:

#### **Compromiso de la empresa Confecciones Jean's Ramos**

La empresa Confecciones Jean's Ramos y quienes colaboramos en ella nos comprometemos a diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de sus procesos, en la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes internos y externos y alcanzar niveles de excelencia tanto en gestión como en nuestro producto.

Particular que pongo en su conocimiento para fines pertinentes.

Atentamente.



Myriam Elizabeth Sánchez Paredes

Petiteo, 20 de enero de 2017.

Señorita,

Myriam Sánchez

RESPONSABLE DEL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo me dije a usted deseándole el mejor de los éxitos en las actividades de las cuales usted desempeña.

En respuesta al oficio s/n suscrito por usted el día 18 de enero de 2017

"Confecciones Jean's Ramos" expresa su compromiso a Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de sus procesos, en la búsqueda permanente de fomentar una Cultura de Calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto internos como externos.

La empresa "Confecciones Jean's Ramos" ha tomado la decisión de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, delegando su Diseño y Construcción en mi persona, Sra. Myriam Sánchez.

Particular que pongo en su conocimiento para fines pertinentes.

Atentamente,



Simón Ramos

Gerente de la empresa "Confecciones Jean's Ramos".

## Anexo 2: Formulario de satisfacción al cliente

		<b>CÓDIGO:REG08-AD</b>				
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:01</b>				
		<b>Fecha:</b>				
Encuesta N°: .... Cliente Sr. (a): ..... Orden de producción N°: .....						
Le agradecemos, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos:						
<b>(E.- Excelente, MB. - Muy Bueno, B.- Bueno, R.- Regular, D.- Deficiente)</b>		<b>E</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>						
<b>(¿Cuál es su apreciación de la Empresa?)</b>						
Imagen						
Seguridad y Confiabilidad						
Servicio, antes, durante y después de la venta						
Calidad						
Precio						
<b>SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL</b>						
<b>¿Cuál es su opinión con respecto a nuestros representantes que atendieron sus solicitudes?</b>						
¿Comprenden y responden rápidamente a sus necesidades?						
¿Dan cumplimiento a los compromisos que asumen?						
Cordialidad en la atención						
<b>SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO</b>						
<b>¿Cuál es su opinión con respecto al producto que le ofrecemos?</b>						
Satisfacción del producto						
Calidad de los productos.						
Cumplimiento de especificaciones ofrecidas						
<b>SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DEL PRODUCTO</b>						
<b>¿Cuál es su opinión con respecto a la entrega del producto en términos de:</b>						
Cumplimiento fechas indicadas						
Comentarios						
<b>Sugerencias:</b>						
<b>Firma del encuestado:</b>						
.....						

### **Anexo 3: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

## **PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **INTRODUCCIÓN**

Debido a la creciente e imparable internacionalización de la economía, la cual ha llevado a un nivel de competencia exigente a los diferentes mercados de manufactura, exigiendo en ellas cambios en la forma de hacer las cosas, las empresas de hoy en día buscan mejorar la calidad de sus productos o la prestación del servicio, optando por implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Es por ello que la empresa “Confecciones Jean’s Ramos” ha tomado la decisión de implementar el sistema de gestión calidad con el fin de presentar al mercado un producto de excelente calidad, un servicio eficiente y que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los clientes.

### **OBJETIVO GENERAL**

Planificar la elaboración, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad con base a la Norma ISO 9001:2008.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Establecer al responsable de la construcción del sistema de gestión de calidad.
- Analizar las condiciones de la empresa.
- Establecer un cronograma de actividades para la implementar el sistema de gestión de calidad.
- Construir un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.



## DIAGNÓSTICO

### DIAGNÓSTICO INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Buenas relaciones con los clientes.</li><li>• Maquinaria y equipos adecuados.</li><li>• Calidad en los productos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de documentación de los procesos productivos de la empresa.</li><li>• No hay un control adecuado en el manejo de los inventarios de materia primas de la empresa.</li><li>• No existe una planificación de la producción adecuada.</li><li>• Carencia de un sistema de comunicación.</li></ul>

### DIAGNÓSTICO EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de varios sistemas de gestión de calidad.</li><li>• Existencia de diferentes eventos y ferias para la apertura de nuevos mercados.</li><li>• Nuevas materias primas, insumos y materiales para el diseño de nuevos productos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento de la competencia.</li><li>• Situación económica del país.</li><li>• Innovación en los productos por parte de la competencia.</li><li>• Competencia extranjera con precios inferiores a los locales.</li></ul>

## ANÁLISIS

“Confecciones Jean’s Ramos” es una pequeña empresa con buena imagen en el campo artesanal e industrial en la elaboración de Jean’s, su mercado es a nivel local e interprovincial especialmente en las provincias de Tungurahua, Guayas y Pichincha, la confianza de los clientes y partes interesadas en nuestros productos, así como el buen desempeño y productividad de nuestros colaboradores, corresponden al manejo que la Gerencia ha logrado obtener, pero también se pueden identificar debilidades específicas tales como deficiencia en la función de planificación de la producción, la falta de un control adecuado en el manejo de los inventarios de materia prima, además de políticas y presupuesto de ventas claramente definidos, y carencia de un sistema de comunicación.

## CRONOGRAMA

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Análisis situacional de la empresa						
Análisis Documental						
Levantamiento de procesos						
Elaboración ficha de procesos						
Elaboración ficha de procedimientos						
Elaboración ficha de indicadores						
Validación de procesos						
Elaboración mapa de procesos						
Elaboración de registros						
Diseño del sistema de Gestión de Calidad						
Elaboración de la documentación (manual de calidad)						
Revisión de la conformidad del sistema Gestión de Calidad						
Corrección de observaciones del sistema Gestión de Calidad						

## **CONCLUSIÓN**

La planificación del sistema de Gestión de Calidad permite presentar al mercado un producto de excelente calidad, un servicio eficiente y que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los clientes.

## **RECOMENDACIÓN**

Evaluar que todos los procesos y procedimientos de la empresa “Confecciones Jean’s Ramos sean planificados antes de su ejecución.

Implementar el sistema de gestión de calidad de la empresa confecciones Jean’s Ramos cumpliendo el cronograma establecido por el responsable de la calidad.

Verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad implementado conforma a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

## **Anexo 4: Plan de Capacitación**

### **PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL**

#### **INTRODUCCIÓN**

“Confecciones Jean’s Ramos”, promueve la capacitación de sus trabajadores en forma permanente, mediante la aplicación de un Plan de Capacitación, que se sustenta en 4 pilares básicos:

- 1.** Inducción: Orientada a facilitar la integración del nuevo trabajador a la empresa
- 2.** Capacitación preventiva: Con la finalidad de mantener actualizado al trabajador. En este rubro se incluye la capacitación en seguridad.
- 3.** Capacitación correctiva: Identificada en las evaluaciones de desempeño.
- 4.** Capacitación para el desarrollo: Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades.

Esta capacitación está orientada a preparar al trabajador a ocupar el puesto con conciencia y valor hacia la empresa.

“Confecciones Jean’s Ramos”, entiende a la capacitación como la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades/actitudes, con la finalidad de mejorar las competencias y lograr un mejor desempeño en las diferentes áreas de la empresa, adaptando al personal a las exigencias cambiantes del entorno y del momento. La ejecución del Plan de Capacitación garantiza que los trabajadores adquirirán conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permitirá modificar actitudes frente a diversos aspectos de la empresa, el puesto de trabajo o el ambiente laboral.

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de capacitación que proporcione capacitación y formación a los trabajadores de la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar un cronograma de actividades.
- Establecer un responsable de la capacitación.
- Ejecutar la capacitación.

### **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

“Confecciones Jean´s Ramos” es una empresa de carácter privado – familiar, que se dedica a la elaboración, confección y comercialización de prendas en Jean´s .

#### **Misión**

“Confecciones Jean´s Ramos” es una empresa dedicada a confección y comercializar pantalones en tela Jean, con una variedad de modelos y colores, en el cantón Pelileo, para satisfacer a su gama de clientes a nivel regional ya sea a empresas distribuidoras o clientes particulares, siempre innovando la tecnología y con personal calificado que permita entregar productos de calidad.

#### **Visión**

Ser en el 2020, una empresa líder en el sector al que pertenece, altamente competitiva en la confección y comercialización de pantalones jean en el Cantón Pelileo, ofreciendo productos de excelente calidad e innovando constantemente los mismos, utilizando tecnología de punto para las diferentes etapas de la producción, su personal se encuentra capacitado y motivado, cumplimiento con los estándares fijados en la norma ISO 9001 2008, entregando su productos a nivel nacional, por su calidad y diseño.

## ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal contratado que trabaja en la empresa “Confecciones Jean´s Ramos”.

## VIGENCIA

El presente plan de capacitación entra en ejecución a partir de su aprobación y tendrá una vigencia de un año. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a renovación y variaciones que serán informadas y aprobadas oportunamente.

## PRESUPUESTO

Áreas	Total
Administrativa	\$100,00
Producción	\$150,00
Mantenimiento	\$150,00
Ventas	\$100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$500,00</b>

## DETALLES DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

Trimestre	Curso	Participantes
I y III	Ética en los negocios y responsabilidad	Gerente, secretaria, contador, vendedores y jefe de producción
I, II, III y IV	Taller de servicio al cliente interno	Secretaria, jefe de producción y vendedores
II y III	Comunicación interpersonal	Toda la empresa
I y III	Contabilidad, tributación y aspectos financieros	Gerente, secretaria y contador
II y IV	Seguridad ocupacional, laboral y primeros auxilios	Toda la empresa
I y III	Taller de prácticas operacionales en confección, teñido y cuidado de tejidos	Jefe de producción y operarios
I	Seguridad Ambiental en el trabajo	Jefe de producción y operarios
II y IV	Mantenimiento de maquinarias y equipos	Jefe de producción, técnico de mantenimiento

## **CRONOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

	<b>Trimestre I</b>	<b>Trimestre II</b>	<b>Trimestre III</b>	<b>Trimestre IV</b>
Ética en los negocios y responsabilidad				
Taller de servicio al cliente interno				
Comunicación interpersonal				
Contabilidad, tributación y aspectos financieros				
Seguridad ocupacional, laboral y primeros auxilios				
Taller de prácticas operacionales en confección, teñido y cuidado de tejidos				
Seguridad Ambiental en el trabajo				
Mantenimiento de maquinarias y equipos				

### **CONCLUSIÓN**

Es importante el Plan de Capacitación debido a que cumplirá con sus objetivos de mejor manera en la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades/actitudes, con la finalidad de mejorar las competencias y lograr un mejor desempeño en las diferentes áreas de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN**

Es recomendable el desarrollo del Plan de Capacitación ya que garantiza que los trabajadores adquirirán conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permitirá modificar actitudes frente a diversos aspectos de la empresa, el puesto de trabajo o el ambiente laboral.