

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
E.A.P DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN EL ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA
INDUGA FELIX E.I.R.L- HUANUCO 2017**

TESISTA: BACH. ING. IND. CORINA BALBIN MARIN

ASESOR: ING. JORGE TEÓFILO CHÁVEZ ESTRADA

HUÁNUCO – PERÚ

2017

Dedicatoria

La presente tesis está dedicado a Dios por concederme el regalo de la vida y ser mi refugio en todo tiempo. A mis padres por su apoyo y consejos sabios que formaron en mí el camino hacia la superación.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por su inagotable amor, misericordia y por ser mi fortaleza y darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mis padres y hermanos por ser mis mejores amigos y ejemplos de superación.

A mi asesor por su paciencia, orientación y dedicación.

A INDUGA FELIX E.I.R.L. por abrirme las puertas de su empresa y darme la oportunidad de realizar el presente trabajo de investigación.

Resumen

La presente tesis tuvo por objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa INDUGA FELIX E.I.R.L HUANUCO. Para lograr el objetivo planteado, se realizó un diagnóstico del estado actual del sistema en mención haciendo uso de un check list basado en la norma ISO 9001:2015, luego se analizó los resultados arrojados del check list y posteriormente se elaboró la documentación que satisface los requisitos del sistema.

La investigación desarrollada es de nivel descriptivo, tipo aplicada y diseño no experimental.

Por la naturaleza de la investigación la población y muestra está constituida por todos los procesos bajo el alcance de la NORMA ISO 9001:2015 de la empresa INDUGA FELIX.

Para la recolección de información se usó como fuente la información proporcionada por la empresa, los manuales ISO y en especial el manual ISO 9001:2015, repositorios, libros con referencia al tema de investigación.

Se uso información del repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

En la recolección de datos se hizo uso de la técnica de encuestas, empleando instrumentos como fichas textuales, de análisis y observación. Se uso el software Bizagi para realizar el modelamiento del proceso de producción de la empresa.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Resumen	IV
Introducción	VIII
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación e importancia	5
1.5 Limitaciones	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
CAPITULO III.....	61
MARCO METODOLOGICO	61
3.1 Nivel y tipo de investigación.....	62
3.2 Diseño de la Investigación	63
3.3 Población y muestra	63
3.4 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.5 Procesamiento y presentación de datos	63
CAPITULO IV	64
RESULTADOS.....	64
4.1 Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad....	64
4.2 Análisis de los resultados del diagnostico.....	90
4.2.1 Contexto de la organización (Capítulo 4)	92
4.2.2 Liderazgo (Capítulo 5).....	94
4.2.3 Planificación (Capítulo 6).....	96
4.2.4 Apoyo (CAPITULO 7).....	97

4.2.5	Operación (Capítulo 8).....	99
4.2.6	Evaluación del desempeño (Capítulo 9)	103
4.2.7	Mejora (Capítulo 10)	105
4.3	Desarrollo de la documentación según la NORMA ISO 9001:2015	107
CONCLUSIONES		255
SUGERENCIAS		256
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA		257

Introducción

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada en la Industria Galletera Felix, INDUGA FELIX, debido a la problemática expuesta en el planteamiento del problema y que, con el desarrollo del diseño del sistema de gestión de calidad, se proporciona a la empresa una herramienta que permitirá el mejor desempeño de la mejora de la calidad en sus actividades.

El sistema de gestión de la calidad, parte de un diagnóstico del estado actual de la empresa referente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, posterior al diagnóstico se analiza los resultados obtenido de dicho diagnóstico para luego elaborar los procedimientos, registros y manual de calidad.

El trabajo de tesis se encuentra estructurado en capítulos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma, en el capítulo I, se desarrolló el

planteamiento del problema, en el capítulo II el marco teórico, en el capítulo III la metodología de la investigación, en el capítulo IV los resultados de la investigación, para finalizar el trabajo se realizan las conclusiones recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

A nivel mundial los sistemas de gestión de la calidad han dado respuesta a la necesidad, que, en materia de calidad, tienen las empresas dedicadas a proporcionar servicios o productos, permitiéndoles contar con un modelo que contempla características esenciales para desarrollarlos con el fin de satisfacer los requisitos especificados por un cliente cada vez más exigente.

A nivel nacional las empresas industriales tienen como objetivo incrementar la eficiencia de sus procesos, mejorar la atención a sus

clientes, generar productos que satisfagan las expectativas y exigencias del mercado, realizar la entrega de los productos en los tiempos establecidos mejorando así el tiempo de entrega de los productos, disminuir la cantidad de productos devueltos y así incrementar sus utilidades. En consecuencia, a los diferentes problemas que suscitan en los diferentes procesos de producción y servicio al cliente, actualmente las empresas buscan generar ventajas competitivas que permitan diferenciarse de sus competidores, implementando sistemas de calidad que garanticen el buen estándar y funcionamiento de los procesos de la empresa.

Es así que, la ISO (Organización Internacional de Normalización) evidencia una evolución positiva de los certificados ISO 9001 emitidos a organizaciones en el Perú. En 1995 se emitieron siete certificados; diez años después, ascendieron a 193 y desde entonces las certificaciones en esta norma se fueron incrementando hasta registrarse 928 para el año 2012 y 1,040 para el año 2013.¹

A nivel local INDUGA FELIX es una empresa industrial ubicada en la ciudad de Huánuco, dedicada a la producción de productos elaborados en base a harina de trigo, los más representativos son las galletas, panetones, bizcochos, entre otros. Realizando la venta de los mismos al

¹ <https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/certificacion-de-sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-9001-en-el-peru>

por mayor y menor. Dicha industria tiene presencia en el mercado desde el año 1982. La distribución de sus productos llega a las regiones de: Región Huánuco, Región Pasco y Región Ucayali, habiendo acumulado en su haber una cartera de 4800 clientes, los mismos que se encuentran ubicados en zonas rurales y zonas urbanas.

Registrando en sus ingresos mensuales más de 1 millón de soles y obteniendo reconocimiento en el mercado Huanuqueño por la generación de empleos y el servicio que brinda.

Los clientes se han fidelizado con la empresa y sus productos no han tenido mayores reclamos, mientras que la calidad del servicio de distribución ha decaído por el propio crecimiento de la cartera de clientes y por los procesos deficientes que presentan.

En la actualidad la empresa INDUGA FELIX no cuenta con una planeación formal de sus actividades, documentación de sus procesos, normas y políticas de calidad, el personal no posee las habilidades y conocimientos necesarios para identificar las situaciones problemáticas y tampoco existe evidencia de los esfuerzos que la empresa realiza para asegurar la calidad de sus procesos. De continuar esta sintomatología la empresa ira perdiendo participación en el mercado y posteriormente tendría que salir del mercado.

A tal razón, para que la empresa logre mantenerse vigente en el mercado, se ha abierto la posibilidad de estudiar el caso, planteando la solución del

problema en un trabajo de investigación en el cual se plantea realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. Huánuco 2017.

Con el cual se busca mejorar los procesos de la empresa, mantener estándares de calidad y generar ventajas competitivas, haciendo uso de dicha herramienta.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa INDUGA FELIX?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX, con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015?
- b) ¿Cuáles son los resultados del análisis del diagnóstico de la empresa INDUGA FELIX respecto a la norma ISO 9001:2015?
- c) ¿Cuál será la documentación del sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa INDUGA FELIX?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para INDUGA FELIX.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del Sistemas de Gestión de Calidad de INDUGA FELIX con respecto al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015
- Analizar los resultados del diagnóstico de INDUGA FELIX con respecto a la norma ISO 9001:2015
- Elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa INDUGA FELIX.

1.4 Justificación e importancia

Esta propuesta tiene como fin elaborar un diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa INDUGA FELIX, que servirá en la mejora de sus procesos de producción y ventas, alineados a las exigencias actuales de mejora continua.

El horizonte de INDUGA FELIX, es de crecimiento continuo en la producción y venta de sus productos en las tres regiones del país; por lo cual se hace muy necesario y urgente implementar los conceptos

de la Norma ISO 9001:2015, por tratarse de una herramienta probada en la solución de problemas similares y más propiamente en los procesos productivos y de ventas en estudio.

En toda empresa el área productiva y de ventas es determinante para el desarrollo de la misma, sin embargo, no todos los negocios tienen bajo control sus procesos de producción y venta. Creemos que diseñando un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa INDUGA FELIX, se eliminará el principal problema como es la insatisfacción de los clientes. El proyecto de investigación responde a una justificación práctica, ya que al realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 se estará brindando información que servirá de aporte para resolver deficiencias que la empresa presenta, así como también garantizar la mejora de la calidad.

1.5 Limitaciones

Para la realización de la presente tesis se tiene que buscar información actualizada sobre la norma ISO 9001:2015, los cuales al ser actuales no se encuentran completos en la web.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacional

A nivel internacional los sistemas de gestión de calidad como es el ISO 9001 se están implementando en diferentes empresas y enfocada a diversos rubros.

Andrés Giancarlo Torres Ortiz y Marcos Guillermo Lavayen Galdea desarrollaron un proyecto de investigación en Ecuador, titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de Guayaquil”, este trabajo tuvo como objetivo, diseñar de un sistema de gestión de calidad para la

empresa textil en la ciudad de Guayaquil que permita el mejoramiento de su productividad y la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el compromiso de la organización.

Concluyendo en lo siguiente, en la empresa textil DISEX S.A. se realizó un informe el cual nos facilitó ejecutar el diagnóstico inicial de la empresa en base a un check list y análisis de Pareto mediante el cual fueron participe 96 colaboradores, de acuerdo al contexto, la empresa textil con el fin de fomentar la competitividad en el entorno comercial se guía mediante estándares de certificaciones, en este caso NORMA ISO 9001:2015.

Se evidencio mediante la identificación de los procesos organizacionales que actualmente no disponen con un sistema de gestión de calidad, es por ello que se considera como una necesidad la implementación del manual de calidad mas no como un requisito de acuerdo a la versión vigente (2015), el cual permite mejorar los procesos existentes con los requisitos establecidos por la normativa.

A partir de la metodología de manual de calidad, se pretende integrar los sistemas de gestión de calidad en el contexto organizacional en la empresa DISEX S.A. siendo una guía para todos los procesos en base al diagnóstico de la situación actual de la organización la cual permite conocer en funcionamiento y desempeño de la misma.

Para fomentar la implementación del manual de calidad, se presentó una propuesta con los correspondientes ítems manual de funciones, manual de procedimientos e instructivos con el fin de establecer, ejecutar y optimizar los recursos propuestos para lograr una plena implementación del sistema de gestión de calidad.²

Nacional

A nivel nacional se encontraron antecedentes con respecto al ISO 9001:2015 en el que la Bach. Aparicio Loaiza Karelia Violeta en su tesis titulada “Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015, en el área de logística de una entidad pública”, presenta como objetivo, diagnosticar el proceso actual de contrataciones y adquisiciones menores y proponer una mejora basada en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa.³

En el cual concluye:

- **Primera:** Se ha realizado un diagnóstico del proceso actual de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, analizando la problemática de cada actividad y se ha elaborado la propuesta de implementación de un Sistema de

² Andrés Giancarlo Torres Ortiz y Marcos Guillermo Lavayen Galdea ,Tesis: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de Guayaquil”

³Bach. Aparicio Loaiza Karelia Violeta Tesis: “Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015, en el área de logística de una entidad pública”

Gestión acorde a las necesidades y naturaleza de la organización, comprendido en el periodo programado de 40 semanas en el que se estaría cumpliendo los requisitos que la Norma ISO 9001:2015 exige.

- **Segunda:** Se han identificado los procesos internos del servicio de contrataciones y adquisiciones menores, mediante un cuadro que describe las actividades, responsables y análisis de cada una, así como un flujograma; y se ha elaborado un diagrama causa-efecto para identificar los principales problemas del proceso actual, identificando deficiencias en cuanto la ausencia de normativa interna, formatos y actividades desfasadas que obstaculizan el proceso, además se ha encontrado que el 82,35% del total de expedientes de contratación no se realizan dentro del plazo máximo de atención de requerimientos y el 91,18% no se realizan dentro del plazo máximo para trámite de pago a proveedores, y se determinó que el proceso cumple con un 17,14 %, de los requisitos de la norma.
- **Tercera:** Se generó un sistema documentario a partir de una política de calidad y sus objetivos propuestos, se han elaborado los procedimientos y registros exigidos por la Norma ISO 9001:2015, procedimiento de contrataciones y adquisiciones menores y procedimiento de pago a proveedores, procedimientos para realizar las auditorías internas e identificar factores críticos, encuestas de medición de la percepción de los clientes sobre el servicio de

contrataciones prestado, procedimientos para la toma decisiones y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, programas de capacitación constante a los colaboradores, entre otros.

Local

Alvarado Rosas Rogger y Daza Bronca Edwin (2016) desarrollaron un trabajo de investigación en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, titulado “Propuesta De Implementación Para Integrar Los Sistemas de Gestión ISO 14001 Y OSHAS 18001 Bajo La Norma ISO 9001:2015 En El Área De Proyectos De La Constructora Work Perfect. SAC En El Distrito De Amarilis Provincia De Huánuco junio- Setiembre 2016”, cuyo objetivo fue elaborar la propuesta para la integración de los sistemas de gestión ISO 14001 y OSHAS 18001 bajo la norma ISO 9001:2015 en el área de proyectos de la constructora WORK PERFECT en el distrito de Amarilis provincia de Huánuco junio-setiembre 2016.

Concluyendo en lo siguiente:

- Se elaboró los términos y definición a homologar al sistema de gestión integrado (SIG) las cuales tienen mucha facilidad para poder integrarse entre sí por que están bajo la metodología del planificar-hacer –verificar-actuar para lo cual se diseñó una matriz de sistema integrado con estas tres normas

- En base a la normatividad legal vigente de nuestro país y de acuerdo a los requisitos esbozados por los clientes se determinó la necesidad de tener los sistemas de ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y ISO 9001:2015 en la empresa constructora WORK PERFECT. SAC.
- La documentación consignada en el Manual es la necesaria para satisfacer el alcance de la certificación en los sistemas de 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y ISO 9001:2015 para cualquier empresa constructora que esté dispuesto a implementar el sistema de gestión integrado⁴

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Calidad

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones

⁴ Bach. Bach. ALVARADO ROSAS, Rogger Genaro y Bach. DAZA BRONCA, Edwin(2016). Tesis:” PROPUESTA DE IMPLEMENTACION PARA INTEGRAR LOS SISTEMAS DE GESTION ISO 14001 Y OSHAS 18001 BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE PROYECTOS DE LA CONSTRUCTORA WORK PERFECT. SAC EN EL DISTRITO DE AMARILIS PROVINCIA DE HUANUCO JUNIO- SETIEMBRE 2016”

para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos

Según Juran (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Según Kaoru Ishikawa “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Según Yáñez C. (2008) La calidad se concibe como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requerimientos, que conllevan al buen desarrollo de un sistema de gestión de la calidad (SGC), el cual es entendido según lo expresa Yáñez como:

“Una forma de trabajar, mediante la cual, la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas”⁵

Según Miranda et alii (2007) De las múltiples definiciones del término, ninguna puede considerarse como la mejor, sino más bien cada definición se adapta mejor a diferentes objetivos estratégicos de la empresa. Se agrupa las diferentes definiciones de calidad en cinco categorías básicas: enfoque trascendente, enfoque basado en el producto, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en la producción y enfoque basado en el valor.

2.2.2. Sistema de Calidad

Ugaz Flores menciona a **Cuatrecasas (2001)** señalando que el sistema de calidad se define como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.⁶

⁵ Yañez, C. (2008) Sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001. Internacional eventos. De <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

⁶ Luis Alberto Ugaz flores, tesis “PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE LEJÍAS”

James (1997) el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesarios para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización.

Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados.

Este sistema comprende la estructura organizacional conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos y los documentos que se necesita para, alcanzar los objetivos de la organización, proveer mejoramiento de productos y servicios, y para cumplir los requerimientos de los clientes.

Por otro lado, le permite a la organización establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales debe orientar sus esfuerzos.

El sistema de calidad se encuentra condicionado por:⁷

⁷Luis Alberto Ugaz flores, tesis "PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE LEJÍAS"

- Organización con la que se cuenta
- Tipo y naturaleza del producto o servicio
- Medios materiales y humanos
- Exigencias de mercado o clientes

2.2.3. Historia del ISO 9001

Todo este ítem ha sido tomado de la página web isotools.org:

“ISO 9001 nace en el año 1987, y desde ese año ha estado sufriendo revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma. La última revisión corresponde a la norma ISO 9001:2015, que ha sido culminada con la publicación del estándar el día 23 de septiembre de dicho año. Como hemos comentado, esta norma se publica por primera vez en 1987, siendo la precursora de todas las que vinieron después en 1994, 2000, 2008 y 2015.

ISO 9001:1987

En 1987 aparecieron tres modelos bajo el concepto de aseguramiento de la calidad:

ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación.

ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.

ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

Estas normas contenían determinados requisitos que aseguraban la calidad allí donde se aplicasen.

ISO 9001:1994

En 1994 se revisaron las tres normas mencionadas arriba y se publicó la segunda edición de las mismas. Esta revisión no supuso cambios significativos en el aseguramiento de la calidad.

ISO 9001:2000

A la revisión de 1994 le siguió la del año 2000. Esta vez apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y un mejor desempeño de las organizaciones. Algunos expertos decían que esta versión pasó del concepto “conformance” a “performance”, es decir de conformidad a desempeño.

En 1994, los fabricantes debían seguir como mínimo ISO 9002, y si incorporaban los departamentos de investigación y desarrollo ISO 9001. Pero en el año 2000 todos estos fabricantes se certificaban ya según ISO 9001, y si no hubiese

tareas de diseño se especificaría en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2008

La cuarta edición de ISO 9001 aparece en el año 2008, aunque en esta ocasión los cambios se dirigían a la mejora de la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001. No hubo grandes cambios a resaltar.

ISO 9001:2015

La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO.

Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. Se trata de un cambio muy importante y delicado debido a que ISO 9001 tiene el 80% de la totalidad de certificaciones mundiales.”

2.2.4. Sistema de gestión de calidad

Todo este ítem ha sido tomado del libro de Lluís Cuatrecasas & Arbós, Lluís Cuatrecasas. (2001) titulada “*Gestión integral de la calidad*”:

“Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas llevadas a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios ofrecidos al cliente. Esto incluye, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyan en la calidad de un producto o servicio y en el logro de resultados deseados por la organización. Por ello, la empresa deberá contar con una estructura operacional de trabajo y mantener una información bien documentada e integrada a las especificaciones técnicas y gerenciales, de forma que pueda guiar las acciones de la fuerza de trabajo, maquinaria, equipos y la información de la organización de manera práctica y coordinada para asegurar la satisfacción del cliente.

Lo importante en lo que se basa un Sistema de gestión de calidad es:

- Impulsar la excelencia de las organizaciones y mejorar su competitividad, incrementando su proyección internacional.
- Pretende promocionar la autoevaluación como elemento clave para el diagnóstico y mejora de las organizaciones.
- Ser un referente de cómo las organizaciones deben de definirse y organizarse para alcanzar la excelencia.

- Basarse en el concepto de Calidad Total.
- Gira alrededor de la siguiente premisa: 'la satisfacción de clientes y empleados y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia, la gestión del personal, los recursos y los procesos hacia la consecución de la excelencia en los resultados de las organizaciones'.
- Tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.
- La idea básica del modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros.
- Facilita la autoevaluación, conforme a las pautas establecidas en el modelo. De esta manera identificamos el posicionamiento de nuestra organización frente al modelo de excelencia y comprobamos cómo de cerca o de lejos estamos de la misma.

- Para mejorar es necesario conocer primero la situación actual y para ello es útil tener una guía que nos lleve a examinar de forma sistemática todos los aspectos del funcionamiento de la organización. A estos aspectos es a los que el modelo denomina 'criterios'.
- Una vez hechas sus evaluaciones, puede usarse para comparar instituciones, establecimientos y la evolución de la propia organización.
- Permitir la medición del rendimiento de la organización.
- Estar orientado a procesos y a resultados.
- Contemplar todas las etapas y procesos a través de los cuales se configura el servicio o producto y se materializan sus resultados.

Adicionalmente, toda organización debe contar con las siguientes condiciones para asegurar el cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad:

- El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que proporciona.
- Los procesos que emplea.

- Su tamaño y la estructura de la organización.”

2.2.5. Sistema de gestión ISO 9001

La familia de normas ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados (Miranda et alii, 2007).

La norma ISO 9001, que forma parte de la familia de normas ISO 9000, ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y establece los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La versión actual de ISO 9001 corresponde a noviembre de 2008. Este Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos:

1. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
2. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo

específico que permite satisfacer las necesidades de los clientes.

3. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.⁸

2.2.6. Norma ISO 9001:2015

Es la base de un sistema de gestión de calidad ya que es la normativa internacional con la que centra todos los elementos de calidad. Esta norma se publicó el 23 de setiembre de 2015.



Ilustración 1: Cronología de la norma ISO 9001. Recorrido hasta su publicación

FUENTE: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

⁸ Bach. Luis Alberto Ugaz Flores. Tesis: "PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICAR A UNA EMPRESA DE FABRICACION DE LEJIAS.

2.2.7. Cambios Clave

Este ítem ha sido tomado de libro de (Gómez Martínez, 2017) titulado “Guía para la aplicación de ISO 9001:2015”:

“La decisión de actualizar la norma ISO 9001 estuvo en gran parte motivada por la necesidad de adaptarla a la contingencia actual de las organizaciones. A diferencia de la ISO 9001:2008, que solo tuvo cambios menores, ISO 9001:2015 ha incluido cambios significativos que hará que los Sistemas de Gestión de la Calidad asimilen algunas modificaciones.

Estructura de 10 capítulos y texto común para todas las normas de sistema de gestión:

Antes cada norma de sistema de gestión tenía una estructura en particular, a partir de ahora todas las normas que se revisen o publiquen tendrán la misma estructura.

La “Estructura de Alto Nivel” favorece la integración de los sistemas de gestión, el compartir una misma configuración del texto normativo ahorra recursos y tiempo al momento de llevarla a cabo.

Esta estructura solo deja el capítulo 8 “operación” para entregar respuesta a los procesos operacionales y al control de cada disciplina, resultando el elemento diferenciador entre normas de

Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Innovación, etc., el resto de los capítulos serán similares para el conjunto de normas.

Más compatible con sector servicios y no fabricación:

Para que la norma resulte ser aplicable a cualquier organización perteneciente a diversos sectores debe tener un lenguaje simple y un tipo de escritura que facilite la comprensión e interpretación coherente de los requisitos.

Se refuerza el enfoque basado en procesos:

En la nueva versión de la norma, este concepto aparece en el capítulo 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos”.

En este se incluyen diez requisitos fundamentales relacionados directamente con este enfoque.

El enfoque basado en procesos fomenta el paso de una gestión vertical a una gestión horizontal dentro de las organizaciones.

Lo anterior para conseguir unificar los enfoques de cada una de las unidades funcionales hacia las metas principales de la organización.

Análisis del contexto de la organización:

Corresponde al capítulo 4 (y sus cuatro sub apartados) de la norma, promueve que se considere y analice el contexto socio-

económico de la organización, su misión, visión y su relación con las partes interesadas.

Se debe determinar las cuestiones externas (tendencias sociales, políticas, económicas, de mercado, cambios tecnológicos, aspectos legales, etc.) y las cuestiones internas (valores, conocimientos, desempeño, cultura organizacional, etc.). Es fundamental que estas cuestiones estén en constante revisión, por lo mismo aparece como una entrada en la Revisión por la Dirección.

Pensamiento basado en el riesgo:

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y constituye una desviación de un resultado esperado, esta incertidumbre puede traer efectos positivos o negativos.

El concepto de pensamiento basado en riesgo ha estado de manera implícita en la norma, ahora en la nueva versión de la norma ISO 9001 se incluye en todo el sistema de gestión de una manera explícita (haciendo de la acción preventiva parte de la planificación estratégica), en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema.

Este pensamiento es fundamental para alcanzar un sistema de gestión de la calidad eficaz. La organización debe (requisito de la norma) planificar e implementar acciones para abordar los

riesgos y las oportunidades. Hay que tener presente que no todos los procesos son igual de críticos para la gestión del riesgo, ni un mismo riesgo es igual de significativo para todas las organizaciones.

El uso de la Norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, es una excelente herramienta de ayuda para las organizaciones en la aplicación de buenas prácticas para la gestión de riesgos.

Desaparece el concepto de acción preventiva:

El concepto de acción preventiva en la nueva versión de la norma, ya no aparece junto a las acciones correctivas y no conformidades. No se considera ningún apartado específico para la acción preventiva. La razón fundamental para esto es que el sistema de gestión de calidad debe en su conjunto ser una herramienta preventiva.

Por la anterior la norma en sus requisitos 4.1 y 6.1 especifica que se requiere una evaluación de las cuestiones externas e internas relevantes para el propósito de una organización y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos, y determinar los riesgos y oportunidades.

Concepto de partes interesadas:

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente, este incluye a clientes,

accionistas, empleados, proveedores, autoridades, otros. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de estas partes interesadas.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Termino “información documentada” sustituye a términos “documento” y “registro”:

En la nueva versión de la norma, se usa el término información documentada reemplazando los términos documentos y registros.

La información documentada es toda la información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

No es exigible el Representante de la Dirección:

Uno de los cambios que llama la atención de la norma ISO 9001:2015 es que no obliga a tener un representante para la dirección. No hay un requisito para un único representante de

la dirección, no obstante, se asignan responsabilidades y autoridades similares.

Es la alta dirección en su conjunto la responsable de llevar el liderazgo (capítulo 5 de la norma) y tener un compromiso e implicancia con el sistema de gestión de la calidad y con el cliente.

Resulta importante llevar un método para asegurar que los líderes de la organización gestionen los requisitos que cumplía el antiguo rol del representante de la dirección.

Conocimientos de la Organización:

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y estar disponibles si son necesarios.

La gestión del conocimiento, apartado nuevo en la norma, corresponde al capítulo 7.1.6 "Conocimientos de la organización". La actualización del conocimiento debe ser considerado al momento de ocurrir cambios en la organización.

Mayor énfasis en los procesos externalizados:

Este aspecto se trata en el capítulo 8.4 de la norma "Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente".

Aquí se hace referencia a las organizaciones ajenas a la empresa que pueden realizar productos o prestar servicios en nombre de la empresa y a la subcontratación de procesos. Es una forma más amplia del concepto de proveedores de la antigua versión de la norma.

Ahora se debe tratar de una forma más cercana a los proveedores y llevar una gestión conjunta.

Validar la competencia del personal:

La norma ISO 9001:2015 trata este aspecto en el capítulo 7.2 "competencia". Y la define como la capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

El personal debe poder demostrar la capacidad de saber aplicar las competencias, para lo anterior resulta necesario definir los puestos de trabajo críticos y tener los criterios de validación que aseguren esa competencia.”

Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
0. Introducción	0. Introducción		10
0.1 Generalidades	0.1 Generalidades	Esta cláusula es prácticamente la misma; la nueva versión explica el contexto de la organización y su influencia en la estructura del sistema de gestión de calidad (SGC), al tiempo que señala que la norma no implica una necesidad de uniformidad en la estructura del SGC. Además, esta cláusula señala el aumento en la satisfacción del cliente.	10
0.2 La norma ISO para la gestión de calidad	0.3 Relación con la norma ISO 9004	Además de la norma ISO 9004, la nueva versión explica la ISO 9000 y la ISO 9001, y menciona las normas de la serie 10000 como normas que apoyan la implementación de un SGC.	10
0.3 Enfoque basado en procesos	0.3 Enfoque basado en procesos	Las cláusulas son iguales.	10
0.4 Ciclo Planificar-Hacer- Verificar- Actuar	-----	La nueva versión destaca el ciclo PHVA. A pesar de que se utilizó en la versión anterior, ahora tiene una cláusula separada.	11
0.5 El pensamiento basado en el riesgo	-----	El Pensamiento basado en el riesgo es completamente un nuevo requisito de la nueva versión de la norma. Esta cláusula explica los términos " el pensamiento basado en el riesgo ", "riesgo", la razón de ser detrás de ellos; y que hace referencia a la norma ISO 31000.	11
0.6 Compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión	0.4 Compatibilidad con otros sistemas de dirección	La nueva versión de la norma contiene la nueva "estructura de alto nivel", lo que aumentará la compatibilidad con otras normas y su integración.	12
Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos	-----	13
1 Alcance	1 Alcance	Estas cláusulas son prácticamente las mismas para ambas versiones de la norma.	13
2 Referencias normativas	2 Referencias normativas	Hasta la fecha de publicación del DIS ISO 9001:2015, no se habían incluido referencias normativas. Esta cláusula se incluye para mantener alineada la numeración de las cláusulas con otras normas de sistemas de gestión ISO.	13

Ilustración 2: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015"

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
3 Términos y definiciones	3 Términos y definiciones	Algunos de los nuevos términos son presentados en la nueva versión, como "información documentada", "el contexto de la organización", etc.	13
4 Contexto de la organización	-----	-----	14
4.1 Comprender la organización y su contexto	-----	Se trata completamente de un nuevo requisito; la organización tendrá que determinar el contexto externo e interno que afecta a la organización.	14
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-----	Las partes interesadas son presentadas en la nueva versión de la norma. La versión anterior sólo se enfocó en el cliente.	14
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad	4.2.2 Manual de la calidad	Este requisito se relaciona con el Manual de Calidad en la versión anterior. El Manual de Calidad ya no es obligatorio, pero sí lo sigue siendo la necesidad de determinar y documentar el alcance del sistema de gestión de la calidad.	14
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.1 Requisitos generales	Los requisitos de la versión anterior se mantienen; los nuevos requisitos están relacionados con la determinación de los riesgos y oportunidades, así como la asignación de responsabilidades y autoridades de los procesos.	15
5 Liderazgo			15
5.1 Compromiso de la dirección	-----	-----	15
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	5.1 Compromiso de la dirección 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	Las cláusulas son muy similares; el énfasis en la nueva versión está en promover el conocimiento y el apoyo de otras personas que contribuyen a la eficacia del SGC. La principal diferencia entre las cláusulas es que la nueva versión requiere la alta dirección se haga responsabilidad por la eficacia del SGC.	15
5.1.2 Enfoque al cliente	5.2 Enfoque al cliente	Los requisitos anteriores siguen siendo los mismos. La determinación de los riesgos y oportunidades en relación con la conformidad de los productos y servicios es un nuevo requisito, así como la consideración de los requisitos legales y normativos.	16
5.2 Política de la calidad	5.3 Política de la calidad	Los requisitos siguen siendo los mismos.	16

Ilustración 3: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015"

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
5.3 Funciones de la organización , responsabilidades y autoridades	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	La principal diferencia es que la nueva norma no requiere la designación de un representante de la dirección. Sin embargo, en la nueva cláusula se describen más detalladamente las funciones, responsabilidades y autoridades dentro del SGC, lo que implica que se pueden asignar a diferentes personas.	16
6 Planificación para el sistema de gestión de calidad			17
6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades	-----	Este es un nuevo requisito. Al planificar el SGC, la organización tendrá que determinar los riesgos y oportunidades que afectan a la organización. Para conocer este requisito, lea la sección 6.1 de este documento. Aquí podrían haber quedado incluidas las acciones preventivas ya que, en la versión de ISO 9001:2015 no aparecen.	17
6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlos	5.4.1 Objetivos de la calidad	Los requisitos son los mismos, pero en forma más detallada en la nueva versión	17
7 Soporte			18
7.1 Recursos	6.1 Provisión de recursos	-----	18
7.1.1 Generalidades	-----	Los anteriores requisitos se mantienen, pero la nueva versión hace hincapié en la consideración de las capacidades y limitaciones de la organización, así como los recursos que se obtienen de los proveedores externos.	18
7.1.2 Personas	6.2.1 Generalidades	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	19
7.1.3 Infraestructura	6.3 Infraestructura	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	19
7.1.4 Ambiente para el funcionamiento de los procesos	6.4 Ambiente de Trabajo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	19
7.1.5 Recursos para el seguimiento y la medición	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	La nueva versión de la norma hace hincapié en la provisión de recursos para el seguimiento y medición. La organización debe conservar la información documentada como una prueba de aptitud para el uso de los recursos de seguimiento y medición. La norma ISO	19

Ilustración 4: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) “GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015”

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
		9001:2008 sólo se centra en el equipo de seguimiento y medición.	
7.1.6 Conocimiento organizacional	-----	Este es un nuevo requisito que reconoce el conocimiento de la organización como un recurso importante. La organización tendrá que determinar los conocimientos necesarios para ejecutar sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	20
7.2 Competencia	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	La competencia y la conciencia se dividen en diferentes cláusulas para enfatizar su importancia y proporcionar requisitos más detallados.	20
7.3 Toma de Conciencia			20
7.4 Comunicación	5.5.3 Comunicación interna	La nueva cláusula incluye tanto la comunicación interna como la externa y requiere la definición de la responsabilidad y los métodos de comunicación.	21
7.5 Información documentada	4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros	Los documentos y registros ahora pertenecen a la misma categoría: Información documentada. Los requisitos de ambas versiones son equivalentes.	21
7.5.1 Generalidades			21
7.5.2 Creación y actualización			21
7.5.3 Control de la información documentada.			21
8 Operación	7 Realización del Producto		22
8.1 Planificación y Control Operacional	7.1 Planificación de la realización del producto	Los requisitos de ambas cláusulas son equivalentes.	22
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Los requisitos son casi lo mismo, pero la nueva versión hace hincapié en la comunicación sobre el tratamiento de la propiedad del cliente.	22
8.2.1 Comunicación con el cliente	7.2.3 Comunicación con el cliente		22
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio.	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	23

Ilustración 5: Matriz de correlación ISO/DIS9001:2015/ISO 9001:2008

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y servicio	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	23
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	7.3 Diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	23
8.3.1 Generalidades	-----	Esta cláusula define cuándo es necesario establecer un proceso de diseño y desarrollo.	23
8.3.2 Determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	24
8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	24
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	La nueva cláusula exalta los requisitos de las tres cláusulas anteriores, manteniendo las anteriores necesidades y acentuando en la consideración de la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	24
8.3.5 Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	25
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	25
8.4 Control de los productos y servicios proporcionados externamente (subcontratación)	7.4.1 Proceso de compras	Aunque el nombre de la cláusula ha cambiado, los requisitos son prácticamente los mismos.	25
8.4.1 General	-----	-----	25
8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros externos	7.4.3 Verificación de los productos comprados	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.	26
8.4.3 Información para proveedores externos	7.4.2 Información de las compras	Los requisitos de ambas cláusulas son similares. La nueva versión hace hincapié en el seguimiento y control del desempeño de los proveedores externos.	26
8.5 Producción y prestación del servicio	7.5 Producción y prestación del servicio	-----	26
8.5.1 Control de la producción y	7.5.1 Control de la producción y de la	Los requisitos son casi los mismos, pero la nueva norma señala que las condiciones	26

Ilustración 6: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015"

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
prestación de servicio	prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	controladas son también para las actividades de entrega y post-entrega.	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Los requisitos de ambas cláusulas son similares.	27
8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos	7.5.4 Propiedad del cliente	Los requisitos de ambas cláusulas es el mismo, pero en la nueva norma los requisitos se extienden también a los bienes pertenecientes a los proveedores externos.	27
8.5.4 Preservación	7.5.5 Preservación del producto	Los requisitos de ambas cláusulas es el mismo.	27
8.5.5 Actividades de pos entrega	-----	Las actividades posteriores a la entrega se mencionan en varias partes en la versión anterior, pero en la nueva norma ellas son puestas aparte como una subcláusula separada.	28
8.5.6 Control de los cambios	-----	El control de los cambios se menciona en varios lugares en la versión anterior; sin embargo, la importancia de controlar los cambios se hizo hincapié en la nueva norma mediante la definición de una subcláusula separada.	28
8.6 Entrega de productos y servicios	-----	Este es un nuevo requisito, que trata de la verificación del producto y la garantía de que el producto o servicio cumpla con los requisitos.	28
8.7 Control de los elementos resultantes del proceso, los productos y los servicios no conformes	8.3 Control del producto no conforme	Los requisitos son equivalentes.	28
9 Evaluación del Desempeño.			29
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	-----	29
9.1.1 Generalidades	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	La nueva cláusula exalta los requisitos de seguimiento y medición para los procesos y los productos o servicios.	29
9.1.2 Satisfacción al cliente	8.2.1 Satisfacción del Cliente	Los requisitos son los mismos.	29

Ilustración 7: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015"

Norma Internacional ISO 9001:2015 (DIS)	Norma actual ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO 9001 (2015)	Pág.
9.1.3 Análisis y evaluación	8.4 Análisis de datos	Los requisitos son equivalentes.	30
9.2 Auditoría interna	8.2.2 Auditoría interna	Los requisitos son equivalentes. La principal diferencia es que la nueva norma no requiere un procedimiento documentado.	30
9.3 Revisión por la dirección	5.6 Revisión por la dirección	Los requisitos son equivalentes.	31
10 Mejora	8.5 Mejora		32
10.1 Generalidades	-----	Los requisitos de la nueva norma explica lo que debe considerarse en el proceso de mejora	32
10.2 No conformidad y acciones correctivas	8.5.2 Acción correctiva	Los requisitos son equivalentes.	32
10.3 Mejora continua	8.5.1 Mejora continua	La nueva norma señala la necesidad de utilizar toda la información disponible para la mejora continua del SGC.	33

Ilustración 8: Matriz de correlación ISO/DIS 9001:2015 / ISO 9001:2008

FUENTE: (Gómez Martínez, 2017) "GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO 9001:2015"

2.2.8. Principios de la gestión de la calidad

Este ítem ha sido tomado de libro de (Gómez Martínez, 2017) titulado "Guía para la aplicación de ISO 9001:2015":

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

- Enfoque al cliente: el enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.
- El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.
- Liderazgo: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

- Compromiso de las personas: las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son

esenciales para aumentar la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor.

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

- Enfoque a procesos: se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.
- Mejora: las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

- Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

- Gestión de las relaciones: para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización.

Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es

particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

Enfoque al cliente

Descripción. La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

Justificación. El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes. Para esto hay que entender las necesidades presentes y futuras que puedan tener.

El “Enfoque al Cliente” en la gestión de una empresa implica: Estudiar y analizar las necesidades y expectativas de los clientes.

Asegurarse de que los objetivos de mejora de la empresa coinciden con las necesidades y expectativas de los clientes. Las empresas para mantener su nivel de actividad deben mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos. Estas mejoras planificadas deben estar en línea con los gustos y deseos de los clientes.

Comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización. Todas las

personas de la empresa deben identificar como afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de la empresa y de los productos y servicios ofertados.

Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.

La empresa debe retroalimentarse con la información del grado de satisfacción percibido por sus clientes para poder planificar las mejoras en los productos y/o servicios.

Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.

La empresa debe reducir la variabilidad en la relación con el cliente, desde la atención comercial como primer contacto hasta el servicio post-venta, si fuese necesario.

Ventajas para la empresa:

Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.

Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.

Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

La aplicación del principio de enfoque al cliente conduce a lo siguiente:

Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.

Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.

Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.

Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.

Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.

Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

Liderazgo

Descripción: Los dirigentes han de establecer las condiciones en que las personas de la organización van a participar en los logros de los objetivos de la empresa.

Justificación: Es necesario que la organización pueda alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para conseguir sus objetivos.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Ventajas para la empresa:

Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.

Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.

Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

La aplicación del principio de liderazgo conduce a lo siguiente:

Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.

Establecer una visión clara del futuro de la organización.

Establecer metas y objetivos desafiantes.

Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.

Establecer la confianza y eliminar los temores

Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.

Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas

Compromiso del Personal

Descripción: Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización.

Justificación: Para una administración eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. Facilitan esta tarea, la mejora de habilidades y los conocimientos entre otros aspectos.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Para lograr este propósito, se deben considerar aspectos tales como:

- Identificación de las competencias del personal para el desempeño de sus funciones.
- Brecha entre las competencias existentes y las deseadas

- Evaluación periódica del desempeño de todo el personal según metas y objetivos.
- Toma de conciencia acerca de la importancia del trabajo de cada persona y su repercusión en la organización.
- Definición y comunicación clara de las responsabilidades de cada rol.
- Identificación de necesidades de formación.

Ventajas para la empresa:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua.

La aplicación el principio de participación del personal conduce a que sus integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.

- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.
- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización

Enfoque a procesos

Descripción: Los resultados más consistentes se logran con mayor eficacia y eficiencia cuando se entienden las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes.

Justificación: El sistema de gestión de la calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de cómo se llegaron a los resultados permite optimizar el rendimiento de la organización.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Ventajas para la empresa:

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos conduce a lo siguiente:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

Mejora Continua

Descripción: Las organizaciones exitosas cuentan con el enfoque en la mejora continua.

Justificación: La mejora es indispensable para mantener el rendimiento de una organización, reaccionar a los cambios internos y externos y crear nuevas oportunidades.

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Ventajas para la empresa:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua conduce a lo siguiente:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.

Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.

- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras

Toma de decisiones basada en la evidencia

Descripción: Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensas a producir los resultados deseados.

Justificación: La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierto grado de incertidumbre. A menudo, implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede en ocasiones ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. Hechos,

pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Ventajas para la empresa:

- Decisiones informadas
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión conduce a lo siguiente:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición

Gestión de las relaciones

Descripción: Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo los proveedores.

Justificación: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable que sea logrado cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar su impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios es a menudo de una importancia crucial.

Una organización, sus proveedores y otras partes interesadas son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Ventajas para la empresa:

- Aumento de la capacidad para crear valor para todas las partes.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

La aplicación de este principio conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.⁹ “

2.2.8. Estructura de Alto nivel y relación con ciclo PHVA

Este ítem ha sido tomado de libro de (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler, & Pérez Molina, 2016) titulado “Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015”:

“En el futuro toda norma de sistemas de gestión debería ser coherente y compatible, mediante una misma estructura (estructura de alto nivel:

⁹ <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>

HSL) además de tener, en la manera que sea posible, un texto idéntico y criterios comunes respecto a términos y definiciones empleadas.

En la versión 2015 de la norma ISO 9001 se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión y asegurando que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos.

Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo 4 hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

Capítulo 1 - Objeto y campo de aplicación: El alcance es específico para cada disciplina, con algún texto idéntico. Define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión.

Capítulo 2 - Referencias normativas: Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.

Capítulo 3 - Términos y definiciones: Incluye los términos y definiciones comunes básicas más las propias de cada disciplina.

Estos conceptos constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión.

Capítulo 4 - Contexto de la organización: La organización determinará las cuestiones que desea resolver, partiendo de las preguntas ¿en dónde estamos? y ¿para dónde vamos?, planteará cuáles son los impactos que genera y obtendrá los resultados esperados. Para ello este capítulo habla sobre la necesidad de comprender la organización y su contexto, comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, otros) y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión.

Capítulo 5 - Liderazgo: Aparece como una reiteración de las políticas, funciones, responsabilidades y autoridades de la organización, y sobre todo enfatiza el liderazgo no solo la gestión. Este punto aporta protagonismo a la alta dirección que a partir de ahora deberá tener mayor nivel de participación en el sistema de gestión. Entre las responsabilidades de esta figura está la de informar a todos los miembros de la organización de la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. Se establecen los criterios del compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad, y los requisitos para hacer seguimiento a la política de calidad, la cual debe

estar en línea con el contexto de la organización y que será el parámetro para definir los objetivos. Para asegurar una buena gestión la alta dirección debe asignar apropiadamente las responsabilidades y autoridades en todo el personal que este bajo su control.

Capítulo 6 - Planificación: Este punto incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. La planificación abordará qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

Capítulo 7 - Apoyo: Habla de aspectos como recursos, competencia, conciencia, comunicación o información documentada, que constituyen el soporte necesario para cumplir las metas de la organización.

Capítulo 8 - Operación: Es el punto en el que la organización planifica y controla sus procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos.

Capítulo 9 - Evaluación del desempeño: Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Es decir, esta cláusula define el momento de comprobar el rendimiento, de determinar qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo. En las auditorías internas, por su parte, se obtiene información

sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y la norma se aplica eficazmente.

Capítulo 10 - Mejora: Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdad era mejora. Es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas."

2.2.9. Definición de términos

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

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

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

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

Certificación: La certificación es el proceso mediante el cual un tercero (entidad tercera) da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Documento. Desde el mismo diccionario de la lengua española (Real Academia española, 2001) esta palabra proviene del latín documentum y son varias las acepciones del término: Puede significar diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos; pero, además, escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo

Eficacia: Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

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

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

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

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

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

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Se define como resultado de un proceso.

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

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

Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.): Es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se

administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Norma ISO 9001:2008: Especifica los requisitos para un buen Sistema de Gestión de Calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones o para la certificación de proceso.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Hipótesis: No tendrá hipótesis ya que el tipo de investigación es descriptiva y lo que buscaremos es solo describir el fenómeno o el estudio mas no relacionarlo con ninguna otra variable es por ello que no es necesario formularse una hipótesis.

Dado que el alcance del estudio es descriptivo. (Sampieri 2010) y no esta no pronostica un hecho o dato, el trabajo no propone hipótesis.

Variable de la investigación: Sistema de Gestión de Calidad ISO
9001:2015

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR
Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015	Enfoque al cliente	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Liderazgo	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Compromiso de las personas	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Enfoque a procesos	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Mejora	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Toma de decisiones basada en la evidencia	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015
	Gestión de las relaciones	Proceso documentado bajo la norma ISO 9001:2015

3.1 Nivel y tipo de investigación

Nivel: El nivel de la presente investigación es descriptivo, lo que se busca es diseñar un sistema de gestión en calidad, para la empresa INDUGA FELIX.

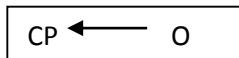
“Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación. (Arias, Fidiás; 1999).

Tipo: El tipo de investigación es aplicada, porque se utilizarán conocimientos previos existentes para diseñar un sistema de gestión en calidad, en la empresa INDUGA FELIX.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se manipulará los datos, lo que se hará será conocer el diseño de un sistema de gestión de calidad.

Esquema de investigación



Dónde:

CP: INDUGA FELIX

O: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

3.3 Población y muestra

La población-muestra está constituida por todos los procesos bajo el alcance de la NORMA ISO 9001:2015 de la empresa INDUGA FELIX.

3.4 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La fuente es la empresa INDUGA FELIX, manuales ISO 9001:2015

Técnica: encuesta, observación.

Instrumentos: cuestionarios y entrevistas.

3.5 Procesamiento y presentación de datos

El procesamiento de datos se realizará mediante un análisis de acuerdo a la norma empleada en el presente trabajo de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Con la finalidad de tener un panorama general de la situación actual en la cual se encuentra la empresa con referencia al Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y determinar el real estado de la organización, se realizó un check list o lista de chequeo exigido por la norma ISO 9001:2015, revisando cada apartado y verificando su cumplimiento que tiene la organización con respecto a cada punto exigido por la norma.

A partir de la lista de chequeo se realizará el diagnóstico, recopilando así los resultados y según estos realizar un análisis para sacar las conclusiones

correspondientes acerca del grado en el cual se encuentra la organización con respecto a los requisitos exigidos por la norma.

Según el diagnóstico obtenido se podrá reconocer los puntos fuertes y débiles en las cuales se encuentra la organización, los cuales servirán como punto de partida para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, centrándonos con mayor esfuerzo en los puntos menos desarrollados según los criterios de la norma. Siendo importante que las respuestas reflejen la situación real de la organización.

GUIA DE DIAGNOSTICO ISO 9001: 2015

Criterios para el llenado del formato ISO 9001:2015:

COMPLETAMENTE= Marque con una “X”, en el caso de haber realizado TODAS las acciones requeridas, poseer la documentación de los requisito de la norma.

PARCIALMENTE= Marque con una “X”, en el caso de no haber realizado al menos una acción o actividad requeridas, poseer evidencias insuficientes.

NO CUMPLE= Marque con una “X”, en caso de no encontrar ninguna acción o actividad relacionada, no se poseen evidencias de haber realizado alguna acción.

NO APLICA= Marque con una “X”, Cuando se ha excluido el

requisito y este no afecta la capacidad ni la responsabilidad para cumplir requisitos por parte de la organización.

Nota: No marque con una “X” en más de 2 criterios, por ejemplo marcar X en parcialmente y también en no cumple.

Marcar de esa manera es incorrecta.

Cuadro N° 1: Escala de Calificación

CRITERIO	CALIFICACION
COMPLETAMENTE	1
PARCIALMENTE	0.5
NO CUMPLE	0

Tabla N° 1: DIAGNOSTICO DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001:2015								
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema de Calidad); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado; C. No Cumple con el mínimo del criterio enunciado (No se diseña, ni desarrolla, ni implementa); D. Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2015								
N°	REQUERIMIENTO	COMPLETAMENTE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	TOTAL		
		A	B	C	D	PUNTAJE	%	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 4				2	18%	
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO								
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			x				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			x				
TOTAL ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	2		0	0%	
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS								
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			x				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la			x				

	información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.						
TOTAL	ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	2		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		x				
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	x					
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			x			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?			x			
TOTAL,	ITEMS DE CUMPLIMIENTO	1	1	2		1.5	38%
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS							
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			x			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan		x				

	la efectiva operación y control de los mismos.						
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			x			
TOTAL ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	1	2		0.5	17%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
5. LIDERAZGO		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 5				1	17%
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL							
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			x			
5.1.2 Enfoque al cliente							
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			x			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	1	2		0.5	17%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
5.2 POLITICA							
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA							
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			x			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad							

5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado, aplicado dentro de la organización y se mantiene como información documentada			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	2		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN							
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	1	0		0.5	50%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
6. PLANIFICACION		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 6				0	0%
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre aumentar los efectos deseables y así lograr la mejora y obtener los resultados esperados.			x			
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	2		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS							

3	Se toman acciones planificadas para el logro de los objetivos del SGC y se mantiene la información documentada sobre los objetivos de la calidad.			x			
4	Al planificar la organización determina cómo lograr sus objetivos de la calidad			x			
TOTAL ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	2		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS							
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			x			
TOTAL ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	1		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
7. APOYO		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 7				0.5	4%
7.1 RECURSOS							
7.1.1 Generalidades							
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos			x			
7.1.2 Personas							
2	La organización determina a las personas necesaria para la implementación des SGC			x			

7.1.3 Infraestructura							
3	La organización determina y proporciona la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos.			x			
7.1.4 Ambiente para la operación de las operaciones							
4	Las condiciones en las que se lleva a cabo los procesos son adecuadas para que el producto o servicio sean conformes			x			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición							
7.1.5.1 Generalidades							
5	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			x			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones							
6	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			x			
7.1.6 Conocimientos de la organización							
7	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un			x			

	proceso de experiencias adquiridas.						
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	1	6		0.5	7%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
7.2 COMPETENCIA							
8	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	1		0	0%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA							
9	El personal de la organización toma conciencia de la política de calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficiencia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	1		0	0%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
7.4 COMUNICACIÓN							
10	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	1		0	0%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA							

7.5.1 Generalidades							
11	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			x			
7.5.2 Creación y actualización							
12	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			x			
7.5.3 Control de la información documentada							
13	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			x			
14	Se controla la información documentada según las actividades de distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	4		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8. OPERACIÓN		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 8				4	5%
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL							
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los resultados del proceso y que requisitos debe cumplir.			x			
2	Se establecen los criterios de funcionamiento para los procesos y los criterios de			x			

	aceptación del producto o servicio						
3	Se determina cuales van ser los recursos necesarios para asegurar que el proceso se llevará a cabo de la forma que se desea.			x			
4	Se realizan los controles de seguimiento y medición que se van a implementar en el proceso.			x			
5	Se determina el grado y tipo de información documentada.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	5		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
8.2.1 Comunicación con el cliente							
6	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			x			
7	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			x			
8	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			x			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios							
9	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			x			

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

10	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			x			
11	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			x			
12	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			x			
13	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			x			
14	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			x			

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

15	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			x			
----	--	--	--	---	--	--	--

TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	10		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0			

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades							
16	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		x				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo							
17	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		x				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo							
18	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			x			
19	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			x			
20	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			x			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo							
21	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			x			
22	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		x				

23	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			x			
24	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			x			
25	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			x			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo							
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			x			
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			x			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			x			
29	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			x			

30	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			x			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo							
31	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			x			
32	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	3	14		1.5	9%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE							
8.4.1 Generalidades							
33	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			x			
34	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			x			
35	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			x			

36	Se conserva información documentada de estas actividades			x			
8.4.2 Tipo y alcance del control							
37	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			x			
38	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			x			
39	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			x			
40	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			x			
41	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			x			
8.4.3 Información para los proveedores externos							
42	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los			x			

	procesos, productos y servicios.						
43	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		x				
44	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			x			
45	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			x			
46	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	1	13		0.5	4%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio							
47	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			x			
48	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			x			
49	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			x			
50	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			x			

51	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			x			
52	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			x			
53	Se controla la designación de personas competentes.			x			
54	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			x			
55	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			x			
56	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			x			
8.5.2 Identificación y trazabilidad							
57	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			x			
58	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			x			
59	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			x			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
60	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		x				

61	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			x			
62	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			x			
8.5.4 Preservación							
63	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				x		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega							
64	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				x		
65	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				x		
66	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				x		
67	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				x		
68	Considera los requisitos del cliente.				x		

69	Considera la retroalimentación del cliente.			x			
8.5.6 Control de cambios							
70	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			x			
71	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	3	22		1.5	6%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
72	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			x			
73	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			x			
74	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			x			
75	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	4		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES							
76	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus			x			

	requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.						
77	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			x			
78	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			x			
79	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		x				
80	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	1	4		0.5	10%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 9				0	0%
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION							
9.1.1 Generalidades							
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			x			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			x			
3	Determina cuando se lleva a cabo el			x			

	seguimiento y la medición.						
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			x			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			x			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			x			
9.1.2 Satisfacción del cliente							
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			x			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			x			
9.1.3 Análisis y evaluación							
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	9		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
9.2 AUDITORIA INTERNA							
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			x			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			x			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			x			

13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			x			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			x			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			x			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			x			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	8		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
9.3 REVISION POR LA DIRECCION							
9.3.1 Generalidades							
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			x			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección							
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			x			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e			x			

	internas que sean pertinentes al SGC.						
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			x			
22	Considera los resultados de las auditorías.			x			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			x			
24	Considera la adecuación de los recursos.			x			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			x			
26	Se considera las oportunidades de mejora.			x			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección							
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			x			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			x			
29	Incluye las necesidades de recursos.			x			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	13		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			
10. MEJORA		% TOTAL DE CUMPLIMIENTO ITEM 10				0.5	5%
10.1 GENERALIDADES							
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora			x			

	e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.						
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	0	1		0	0%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA							
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		x				
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			x			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			x			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			x			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			x			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			x			
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			x			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO	0	1	7		0.5	6%	
PUNTAJE ASIGNADO	1	0.5	0				
10.3 MEJORA CONTINUA							

10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			x			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			x			
TOTAL, ITEMS DE CUMPLIMIENTO		0	0	2		0	0%
PUNTAJE ASIGNADO		1	0.5	0			

Fuente: SGC según ISO 9001:2015

Elaboración: Propia

4.2 Análisis de los resultados del diagnostico

Para el análisis de los resultados se tiene como referencia el cuadro N° 3

Cuadro N° 2

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	
REQUISITOS DEL SGC	% OBTENIDO DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	18%
5. LIDERAZGO	17%
6. PLANIFICACION	0%
7. APOYO	4%
8. OPERACIÓN	5%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%
10. MEJORA	5%
PROMEDIO	7%
Calificacion global del SGC	DEFICIENTE

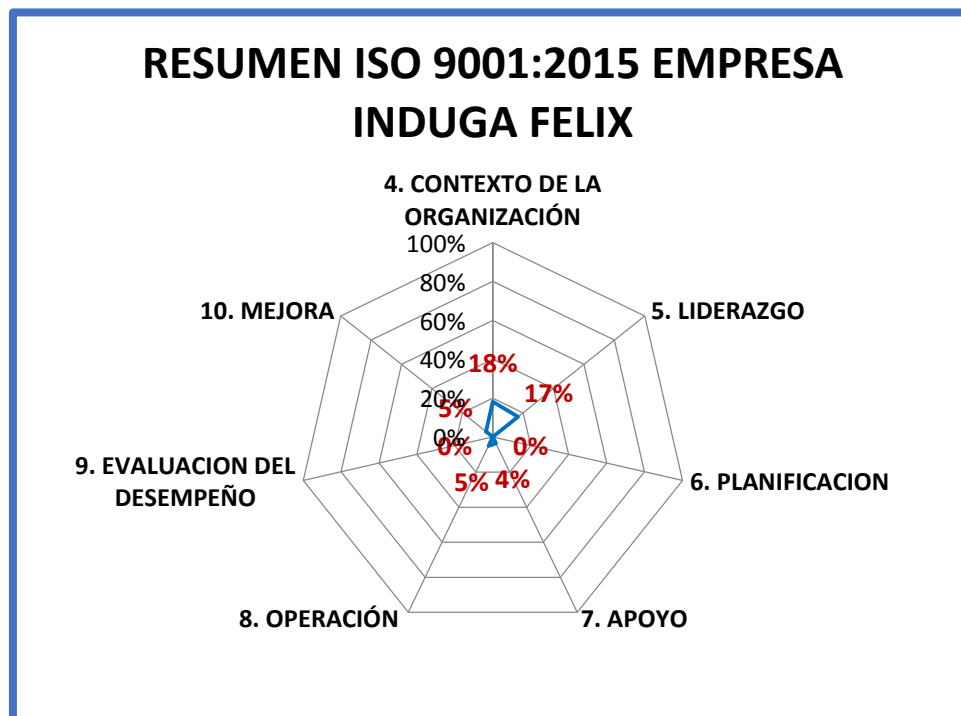
Fuente: Diagnostico de evaluación del SGC según ISO 9001:2015

Elaboración: Propia

Cuadro N° 3

CRITERIO DE CALIFICACION	
EXCELENTE	80%- 100%
NOTABLE	60%- 79%
SATISFACTORIO	40%-59%
BASICO	20%-39%
DEFICIENTE	0%-19%

Gráfico N° 1

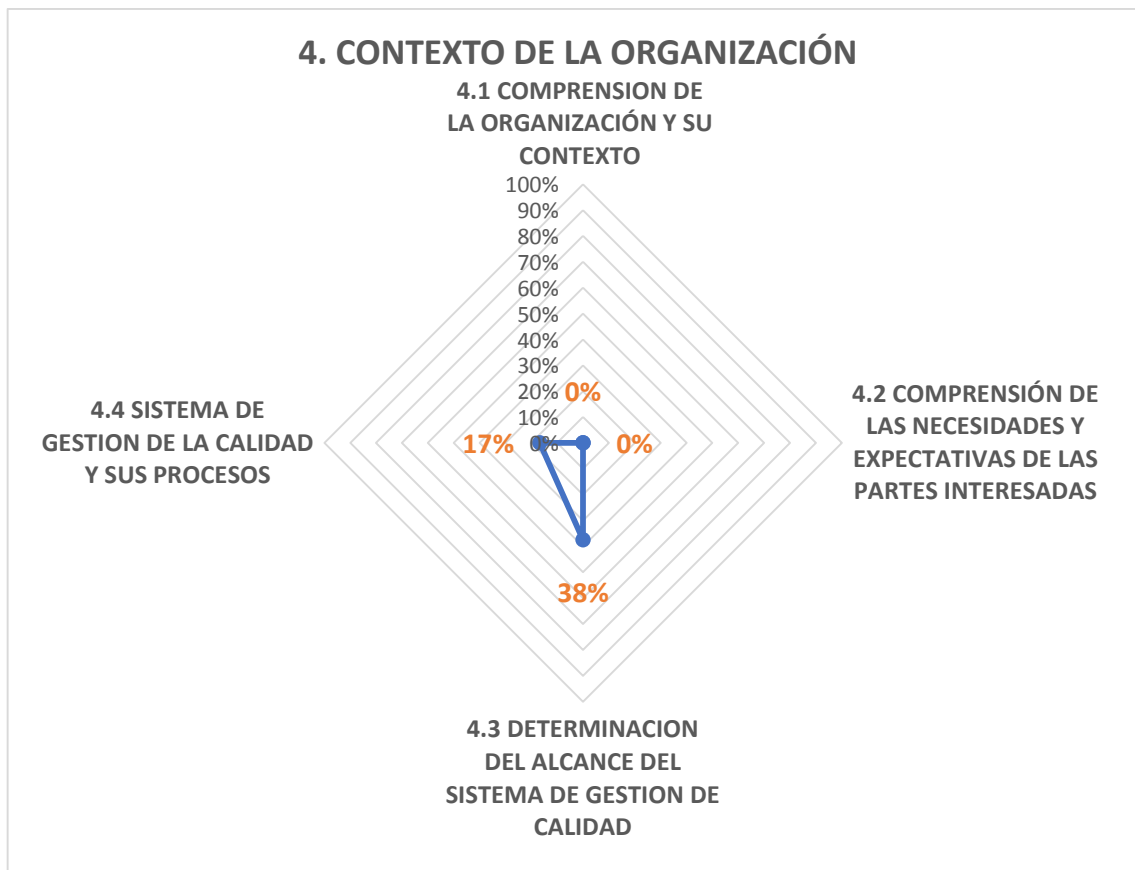


Fuente: Cuadro N° 2
Elaboración: Propia

4.2.1 Contexto de la organización (Capítulo 4)

Nivel de cumplimiento: 18%

Gráfico N° 2



Comprensión de la organización y su contexto

INDUGA FELIX no cuenta con un sistema de gestión de calidad las cuestiones externas e internas no se encuentran determinadas.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

la organización no tiene determinada las partes interesadas. No existe ningún documento físico, se tiene en cuenta a los clientes directos, clientes, proveedores y entre otros, pero no se encuentra registrado.

Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Se tiene determinado los alcances del sistema de gestión de calidad, sus procesos y el centro de actividades para la prestación del servicio. Mas no se encuentran documentados.

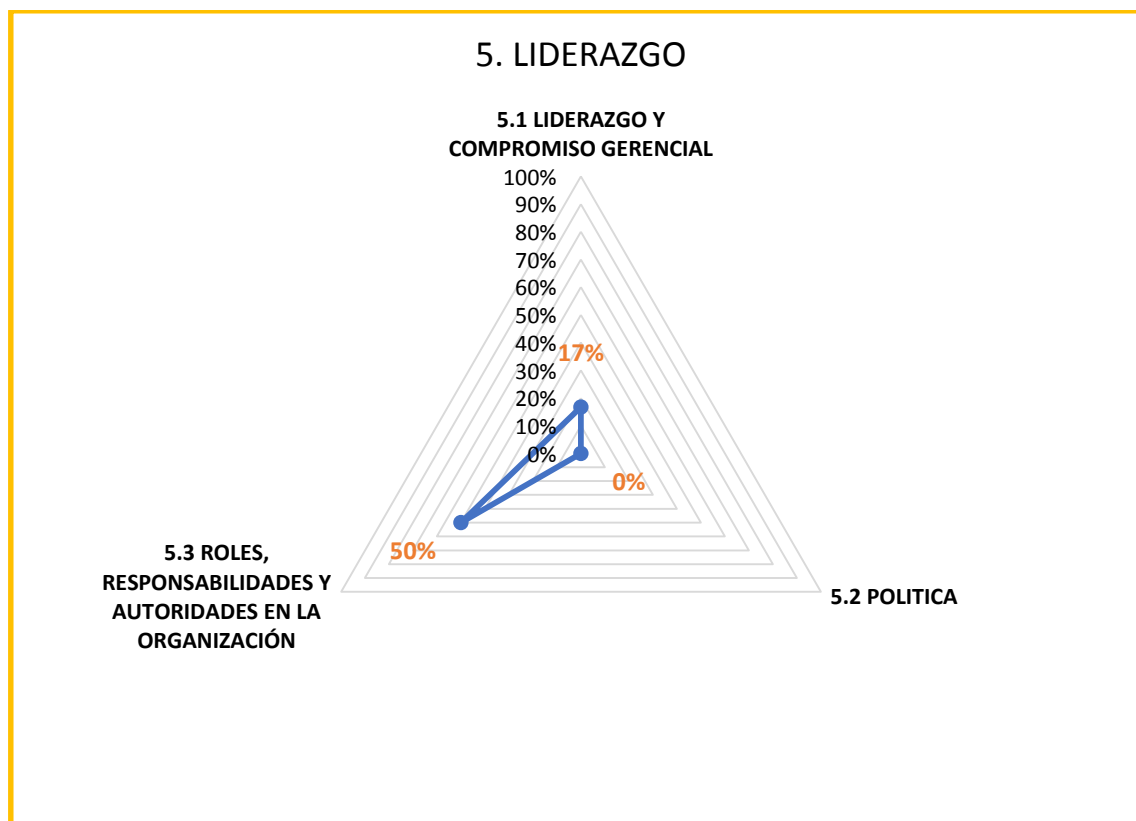
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Se tiene identificado los procesos dentro de la organización, se manejan algunos indicadores financieros, pero no se lleva un control de los mismos, no se tiene la información documentada.

4.2.2 Liderazgo (Capítulo 5)

Nivel de cumplimiento: 17%

Gráfico N° 3



Liderazgo y compromiso gerencial

La gerencia de la empresa demuestra interés en el servicio prestado y que estos se cumplan.

No existe información documentada por parte de la alta dirección.

La alta gerencia no se enfoca en los clientes ni en sus exigencias para poder satisfacerlos de una manera eficiente

Política

No existen políticas en la organización, ni se ha implementado. No existe un compromiso documentado.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

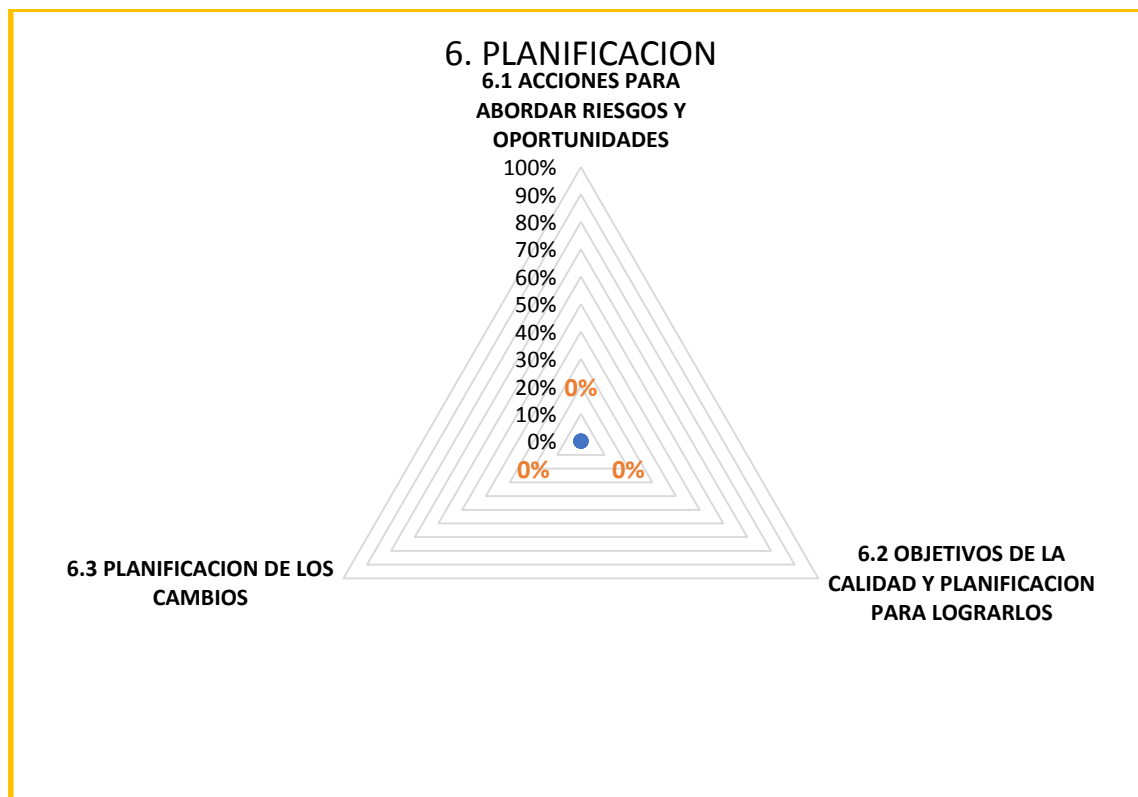
La gerencia es la responsable de designar las funciones del personal según su especialidad y otorgar autoridad y responsabilidades para cada colaborador.

Aunque se tenga un 50% de cumplimiento en la norma, los procedimientos no son eficaces y lo suficiente para que se cumpla la totalidad de lo requerido, debiéndose trabajar en este aspecto.

4.2.3 Planificación (Capítulo 6)

Nivel de cumplimiento: 0%

Gráfico N° 4



Acciones para abordar riesgos y oportunidades

A partir de los datos obtenidos la figura muestra que no se ha trabajado en cuestión a riesgos y oportunidades, no se evidencian políticas relacionadas a un sistema de gestión de calidad.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La organización no tiene establecido los objetivos de calidad alineados con la misión, se han planificado, pero no se encuentran evidenciados en documentos, no se tiene determinado la persona responsable que realiza los objetivos y designa los recursos, pero no se evalúa los resultados.

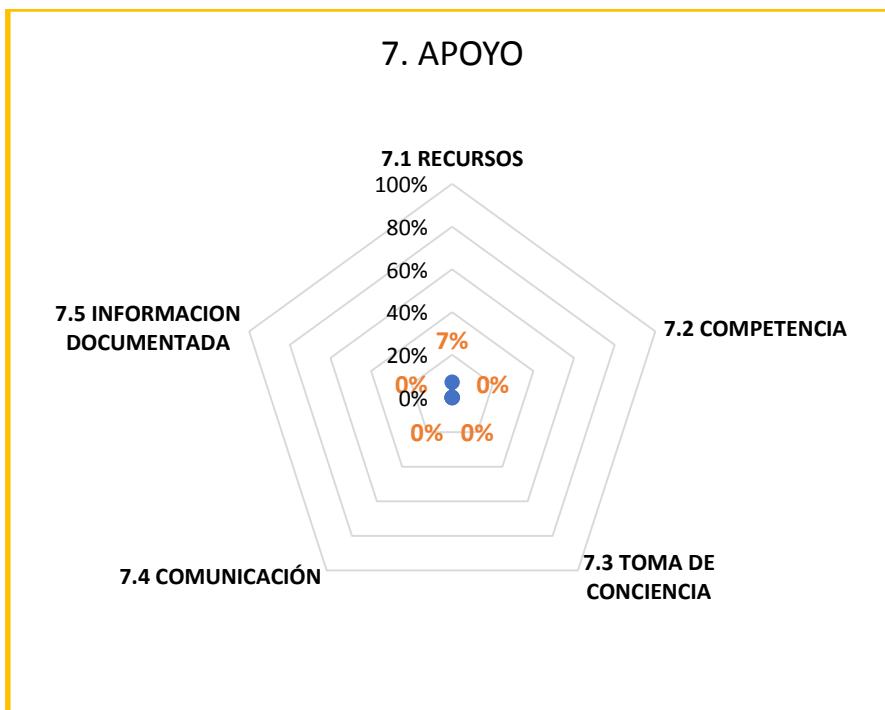
Planificación de los cambios

Al no tener un sistema de gestión de calidad no existe un proceso definido para determinar las necesidades de los cambios que presenta la empresa.

4.2.4 Apoyo (CAPITULO 7)

Nivel de cumplimiento: 4%

Gráfico N° 5



Recursos

La organización ha determinado los recursos para comenzar con el plan de mejora continua, la alta gerencia evalúa la posibilidad de contratar a una persona especialista en el tema.

Se tiene la infraestructura y el ambiente propicio para que se desempeñen los diferentes procesos que realiza la empresa.

Con referencia a este punto, se tiene los alcances para llevar a cabo un sistema de gestión de calidad mas no se tiene la documentación que garantice la trazabilidad de los procesos el seguimiento y su medición.

Competencia

La empresa tiene conocimiento de quienes son sus competidores, pero no ha tomado las estrategias y medidas pertinentes para obtener una ventaja competitiva frente a su competencia.

No existe información documentada de las capacitaciones, charlas, entre otros que tiene el personal administrativo.

Toma de conciencia

Al no tener una política de calidad clara y documentada el personal no toma conciencia de la responsabilidad que posee, es por ello que mediante un sistema de gestión de calidad se realizara políticas claras y que estén acorde con los objetivos de la calidad que se deseen alcanzar.

Comunicación

Se tiene conocimiento de las comunicaciones internas y externas que se llevan en la empresa, pero al no tener una documentación no se sabe a que trabajador dirigirse para comunicar o solicitar información respecto a algún asunto que se presente

Información documentada

La organización no cuenta con información documentada sobre un sistema de calidad, solo cuenta con algunos formatos como son: oficios, cartas, memorándums, mas no con documentos que constaten la conformidad de la norma.

La información documentada que se tiene en la empresa se encuentra al alcance del personal administrativo y se guarda en estantes los cuales no cuentan con seguridad pueden ser obtenidos por cualquier personal de la empresa.

4.2.5 Operación (Capítulo 8)

Nivel de cumplimiento: 5%

Gráfico N° 6



Planificación y control operacional

No se tiene planificado un sistema de gestión de calidad ni se lleva a cabo un control de procesos, se establecen los criterios de funcionamiento mas no se realiza un seguimiento y control.

No se tiene información documentada.

Requisitos para los productos y servicios

No se mantiene comunicación con el cliente de manera indirecta y directa, informando a la empresa acerca de los productos y el servicio que le brindo el agente de ventas.

Con respecto al marco legal, la empresa tiene en orden toda la exigencia legal tanto para su funcionamiento como para expender sus productos.

No se tiene una referencia sobre las exigencias de los clientes para llegar a los requisitos exigidos por el mismo.

Luego de recibir los productos de ser el caso si los clientes no están conformes con su pedido la empresa realiza los cambios hasta donde le se permitido.

Este punto del apartado 6 no se encuentra documentado los pasos a seguir para realizar lo exigido por el cliente.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

INDUGA FELIX diseña y desarrolla sus productos de acuerdo a las necesidades de sus clientes y del mercado, aunque sus productos cuenten con una previa planificación y coordinación con los actores del proceso en mención, no se encuentra documentado los procedimientos a seguir, no se lleva las previsiones del caso ante cualquier eventualidad que pueda surgir.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

INDUGA FELIX realiza las compras de acuerdo al rubro en que se encuentra y realiza sus pedidos al ver que el stock de sus insumos se está disminuyendo.

La empresa realiza la selección de sus proveedores de acuerdo a los márgenes de utilidad que obtendrá.

Estos parámetros se encuentran identificados, pero no documentados.

Producción y provisión del servicio

No se tiene información documentada del servicio que se va a prestar, no se tiene documentos que reflejen los resultados obtenidos del servicio prestado. Si bien se tiene almacenes con capacidad suficiente para garantizar el desempeño óptimo de la empresa no se da seguimiento ni se mide su disponibilidad. No se controla los resultados planificados.

La empresa realiza planes de ventas mensualmente, no cuenta con planes de acciones para prevenir los errores humanos que se puedan generar en el registro de los pedidos entre otros.

No se controla ni documenta la liberación de los productos, la entrega ni incidentes posterior a la venta

La organización no utiliza los medios adecuados para identificar las salidas de los productos, a razón de esta situación el gerente realiza el seguimiento de productos que no se encuentran en el almacén y aún siguen registrados como habidos.

Se tiene información de trazabilidad de los productos que se venden, se tiene localizados los productos, pero se lleva la documentación requerida por la norma.

Respecto al control de cambios de los productos no se lleva una información documentada que describa los cambios realizados o cualquier acción que se realice.

Liberación de los productos y servicios

No se tiene planificado las verificaciones de la liberación de los productos y no existe la documentación de la trazabilidad de las personas que autorizaron la liberación de dicha mercadería.

Control de las salidas no conformes

La empresa no asegura que la salida de sus productos sea conforme y el personal a cargo de la entrega de la mercadería no verifica la correcta salida de los productos. No se tiene documentado las acciones realizadas durante la salida de los productos ni las acciones tomadas ante la no conformidad

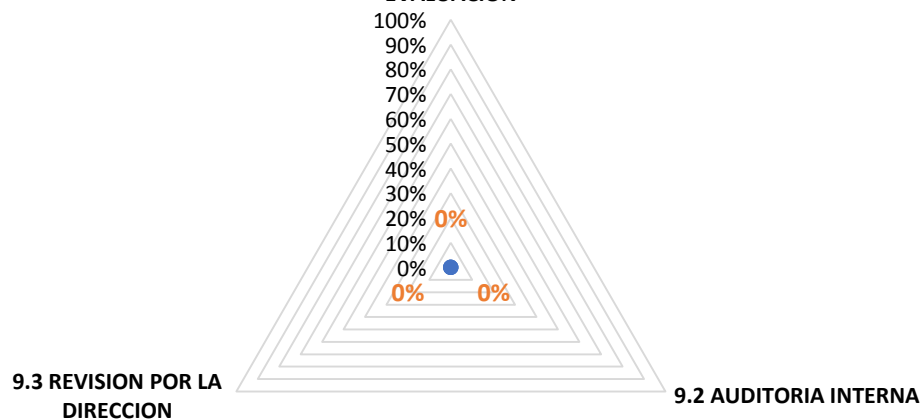
4.2.6 Evaluación del desempeño (Capítulo 9)

Nivel de cumplimiento: 0%

Gráfico N° 7

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION



Seguimiento, medición, análisis y evaluación

INDUGA FELIX planificará y diseñara los procesos referentes al seguimiento, medición y análisis que conllevaran a la mejora continua con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente, brindando un servicio de calidad mediante un sistema de gestión de calidad.

INDUGA FELIX consciente que el cliente es importante para la empresa, se realizara seguimientos acerca de sus percepciones y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Determinará los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información obtenida.

No se encuentran documentados las acciones a tomar, pero mediante este trabajo se pretende diseñar las mismas.

Auditoria interna

El equipo de INDUGA FELIX realizará las auditorías internas de acuerdo a lo planificado por la alta gerencia, la cual será documentada en el plan anual de auditoria, con la finalidad de verificar el correcto desarrollo del sistema de gestión de calidad.

Los responsables de cada área se encargarán de auditar el sistema de gestión de calidad conforme al plan y programa establecido.

Las no conformidades que se identifiquen durante la auditoria se documentaran y se informaran al área correspondiente.

Revisión por la dirección

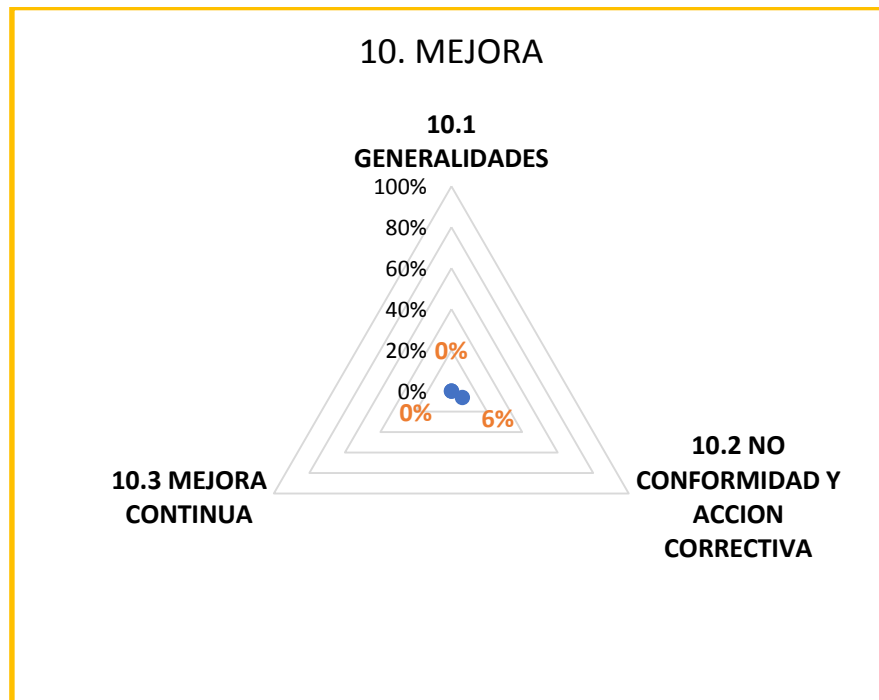
La alta dirección será la encargada de revisar el sistema de gestión, la finalidad de dicha revisión es asegurar la eficacia y cumplimiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

Al realizar la auditoria la alta dirección se encargará dar a conocer los resultados sobre el sistema de gestión de calidad en general.

4.2.7 Mejora (Capitulo 10)

Nivel de cumplimiento: 5%

Gráfico N° 8



Generalidades

INDUGA FELIX mejorará continuamente con base en el sistema de gestión ISO 9001:2015. Los cuales deben realizar sus mejoras enfocados en los tres pilares del sistema de gestión:

- La eficacia y eficiencia de los procesos
- La calidad del producto o servicio
- La satisfacción del cliente

No conformidad y acciones correctivas

La organización realizará el procedimiento de las acciones correctivas y preventivas con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades y así evitar su residencia


Los pasos que de manera generalizada deben darse son:

- Corrección de la no conformidad
- Evaluar la necesidad de acciones correctivas
- Establecer acciones correctivas.
- Implementación de la acción no correctiva
- Comprobación de la eficacia

Mejora continua


INDUGA FELIX se compromete a mejorar continuamente y adecuarse al sistema de gestión de calidad, considerando los resultados del análisis y evaluación.

4.3 Desarrollo de la documentación según la NORMA ISO 9001:2015

<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX</p> <p>ISO 9001:2015</p> 	<p>TIPO:</p> <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO:</p> <p>SGC-FELIX-PG-01</p>
	<p>TÍTULO:</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</p>	<p>VERSIÓN:</p> <p>01</p>
		<p>VIGENTE HASTA:</p>
		<p>N.º PAGINAS:</p> <p>1 de 7</p>


IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01		Emisión Inicial

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	CÓDIGO:	
		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	8GC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	VERSIÓN:	01
		IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VIGENTE HASTA:
		N.º PAGINAS:	2 de 7

INDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	4
7.	DESCRIPCION	5
8.	DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	6
9.	REGISTROS	6
10.	ANEXOS	6

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	CÓDIGO:	
		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	8GC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	VERSIÓN:	01
	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VIGENTE HASTA:	
		N.º PAGINAS:	
		3 de 7	

1. OBJETIVO

Se ejecuta el proceso para la nombrar productos y servicios; se mencionan los requisitos y los pedidos que realizan los clientes y los distintos potenciales que se mencionara en SGC-FELIX.

2. ALCANCE

Este proceso mencionado se desarrolla en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos), empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 5.1.2 Enfoque al cliente, 8.2.2 determinación de los requisitos relacionados a los productos y servicios y 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados a los productos y servicios.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Responsable del Sistema de Gestión de calidad de la empresa FELIX (RSGC- FELIX)

Este proceso es responsable el RSGC-FELIX, de la empresa. El responsable se encarga de que marchen bien las evaluaciones en aspectos de calidad, además se inspeccionara en la identificación de obligaciones, necesidades y lo que requiere el cliente para llevar una buena calidad del producto.


4.2 Coordinador del Sistema de Gestión de calidad de la empresa FELIX (CSGC-FELIX)

Se encargará de inspeccionar y reconocer los aspectos que se relacionan con la calidad del producto en las diferentes áreas de la empresa y participar junto con el RSGC-FELIX, y reconocer los distintos requisitos y necesidades del cliente para lograr mantener un producto de buena calidad, esto se llevara a cabo con el apoyo de los trabajadores.

5. DEFINICIONES

5.1 Empresa

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 4 de 7

5.2 Etapa:

Operación unitaria donde las materias primas son transformadas en un producto intermedio o final deseado

5.3 Residuo:

Es un término que se usa normalmente para designar a todos aquellos restos.

5.4 Salidas:

Es la materia prima que sale en producto. Los materiales pueden incluir materias primas, productos intermedios, productos terminados, emisiones y residuos.

5.5 Calidad

Facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

5.6 Requisito

Necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria.

5.7 Necesidades del cliente

Un cliente es un factor muy importante en la empresa ya que él puede determinar si la empresa se mantiene en el juego empresarial o no, para ello se necesita conocer a los clientes actuales y a los posibles clientes del futuro.

5.8 Expectativas del cliente


Elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

5.9 Satisfacción del cliente

Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

6.1 Dicho proceso se realiza al llevar a cabo el Diagnóstico de Calidad, teniendo en cuenta los requisitos de los productos, tecnologías actuales, se adquirirá equipamientos y materiales, el cambio físico de la planta, se realizó algunas modificaciones en el método de operación, se desarrolló proyectos relacionados a la inversión, la elección de nuevos servicios o los existentes a nuevos contratistas, contar con un nuevo régimen. Se tendrá que actualizar anualmente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	CÓDIGO:	
		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	BGC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	VERSIÓN:	01
	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VIGENTE HASTA:	
		N.º PAGINAS:	
		6 de 7	

7. DESCRIPCIÓN

En este procedimiento se inspeccionará y analizará los procesos que se emplean en la industrialización de galletas en la empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco; se analizará los procesos con la ayuda del Diagrama de Flujo (ver anexo) donde se toma en cuenta las entradas y salidas, los requisitos relacionados con el producto para satisfacer las necesidades del cliente. También se analizará un mapeo de procesos de las áreas para identificar los insumos y productos y las no conformidades para ver la originalidad y llevar a cabo un control. Finalizando con el proceso se realiza un examen para los aspectos de la calidad del producto y del proceso.

7.1 Aspectos de la Calidad

Metodología para determinar y revisar los requisitos del producto.

Identificación de los requisitos

El CSGC-FELIX se reconocerá los distintos requerimientos incluidos con el producto:


El cliente da a conocer los Requisitos especificados para que obtenga un producto de calidad, teniendo en cuenta la disponibilidad, entrega y apoyo. Las distintas necesidades se identificarán a medida que se llega a escuchar la opinión del cliente, ya que puede ser por los distintos medios de las redes sociales o puede ser personalmente. El cuanto al análisis debe ser efectuada por RSGC-FELIX junto con el CSGC-FELIX, entre ellos tendrán que realizar cambios si se da la posibilidad.

- El producto debe de tener en cuenta los Requisitos legales y reglamentarios. El Jefe del Departamento Legal será el encargado de identificar y se tendrá como apoyo el formato del SGC-FELIX-PG-02: Identificación de registros legales y otros requisitos.
- Si se desea añadir los requisitos lo realizara el Jefe de Departamento Legal en conjunto con el RSGC-FELIX y el CSGC-FELIX estos requisitos serán evaluados por el Jefe de Departamento Legal como lo menciona en el formato SGC-FELIX-PG-02: Identificación de registros legales y otros requisitos.

Revisión de los requisitos

- El Jefe de Departamento Legal es el encargado de revisar los requisitos tan como lo menciona en el formato SGC-FELIX-PG-02: Identificación de registros legales y otros requisitos.

Las inspecciones que se realizarán serán para asegurar los siguientes aspectos:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 8 de 7

- Los requisitos que se mencionan para ser aplicadas en el producto.
- Se tienen que asegurar los requisitos que se llegaron hacerlos por escritos que haya formulado el cliente.
- La empresa cuenta con una capacidad para llevar a cabo los requisitos definidos para el producto o servicio.

Los distintos registros que el Jefe de Departamento Legal revisara son los siguientes:

- Necesidades que dieron conocer los clientes.
- Los distintos Pedidos que dieron a conocer los clientes.
- La contratación.

En los registros que se usan para la evaluación e implementación se incluirá la revisión con la firma y fecha del Jefe de Departamento Legal.


8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

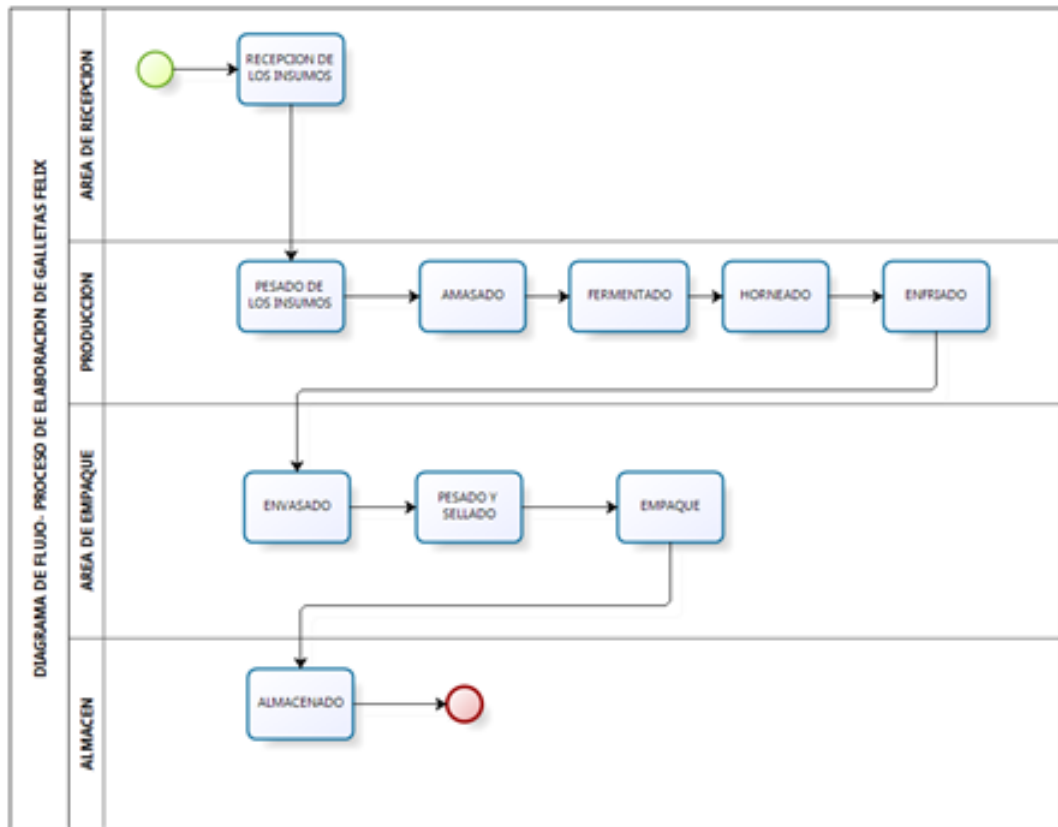
Los inventarios críticos y registros de evaluación de los registros de los requisitos del producto formulados por los clientes son archivados por el Responsable del SGC-FELIX, realizando la distribución de la copia controlada a la jefatura responsable del área.


9. REGISTROS

NO APLICA.

10. ANEXOS


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-01
	TÍTULO:	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 7 de 7



<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p> 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PM-02
	TÍTULO:	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 2 de 8

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	5
7. DESCRIPCIÓN	5
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	6
9. REGISTROS	6
10. ANEXOS	6

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-02
	TÍTULO:	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para abordar riesgos y oportunidades de los Requisitos Legales, requisitos del cliente y de las obligaciones voluntariamente asumidas por la Empresa INDUGA FELIX, relativas a la Gestión de la Calidad, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a actividades que incluyen y están asociadas a la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (pan y biscocho).

Para tales efectos, se empleará acciones para abordar riesgos y oportunidades y de las obligaciones voluntariamente asumidas.

3. DOCUMENTOS DEREFERENCIA

3.1. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

4. DEFINICIONES


4.1. **INDUGA FELIX.** – Industria Galletera FELIX.

4.2. **Jefe del Departamento Legal.** - Abogado responsable de aplicar la metodología para abordar riesgos y oportunidades y actualización de los Requisitos Legales, requisitos del cliente y de las Obligaciones voluntariamente asumidas por INDUGA FELIX; así como de brindar orientación y alcances referentes a los requisitos legales actualizados inherentes a las actividades, productos y servicios de la empresa INDUGA FELIX.

4.3. **Obligaciones Voluntariamente Asumidas.** - Los acuerdos suscritos con autoridades públicas, clientes internos y externos, los trabajadores, la comunidad, entre otros que no constituyen un Requisito Legal, pero establece las actividades, instalaciones, productos y servicios de la empresa INDUGA FELIX.

4.4. **Otros Requisitos Legales.** -Son las disposiciones legales vigentes emitidas por entidades competentes del Estado Peruano que establecen requisitos no vinculados a calidad.

4.5. **Requisito(s) Legal(es).** -Son las disposiciones legales vigentes, emitidas por las entidades competentes del Estado Peruano, que establecen calidad y que resultan de aplicación al sector industrial y a las actividades vinculadas con la misma, a las instalaciones, productos, procesos y servicios de la empresa INDUGA FELIX.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PC-02
	TÍTULO:	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 4 de 8

4.6.Requisitos del cliente. -Son las necesidades o expectativa establecidas por el cliente, con respecto al producto o servicio que brinda la empresa. Los requisitos del producto se revisan en relación con los requisitos del cliente.

4.7.Enfoque del cliente. - El enfoque al cliente es el primer principio en el que se basa el sistema de gestión de Calidad en ISO 9001. La empresa debe dedicar los medios necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, las necesidades de los clientes deben ser transmitidas a la organización para su conocimiento y concienciación de su importancia y debe planificarse el modo de hacerlo.

4.8.RSGC-FELIX.-Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX.

4.9.RGG-SGC-FELIX.-Representante de la Gerencia General para el SGC-FELIX.

4.10 SGC-FELIX.-Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX.

4.11Unidad(es) Operativa(s).-Espacio donde se desarrollan las actividades y/o servicios vinculados a la actividad de producción de galletas.

5. RESPONSABILIDADES


5.1. Responsable del Sistema Gestión de Calidad de la empresa FELIX:

La responsabilidad de la aplicación de este procedimiento es asumida por el RSGC-FELIX, quien está en permanente comunicación con el Jefe del Departamento Legal.

5.2.Jefe del Departamento Legal:

- Actualizar, aprobar y revisar el presente procedimiento;
- Gestionar la identificación, actualización y comunicación de los Otros Requisitos Legales, indicando la temática y/o el(las) área(s) de la Unidad Operativa que se encuentra vinculada a los mismos;
- Gestionar la identificación, actualización y comunicación de las Obligaciones Voluntariamente Asumidas;
- Revisar y aprobar previamente los compromisos que generen Obligaciones Voluntariamente Asumidas; y,
- Implementar y/o Actualizar la Biblioteca de Normas Legales de la empresa INDUGA FELIX.

5.3. Gerencias y Superintendencias

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-02
	TÍTULO:	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN:	01
			VIGENTE HASTA:	
			N.º PAGINAS:	3 de 6

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento en el área de su responsabilidad.
- Asegurar que se implemente las acciones para el cumplimiento de los Requisitos Legales y requisitos del cliente, así como para tomar las acciones correctivas y/o disciplinarias correspondientes en caso de incumplimiento;
- Comunicar al Jefe del Departamento Legal, cada vez que se requiera suscribir o asumir un compromiso en nombre de la empresa FELIX, el alcance y contenido del mismo, a fin de identificar y comunicar las implicancias de índole legal que por dicho compromiso asumen.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

La identificación de los Requisitos Legales, requisitos del cliente, así como de las Obligaciones Voluntariamente Asumidas, se realizará permanentemente.


7. DESCRIPCIÓN

7.1. El Jefe del Departamento Legal revisa diariamente el Diario Oficial "El Peruano" (físicamente o a través de su página web) y se encarga de identificar los Requisitos Legales. En caso de considerar lo necesario, realiza visitas a las entidades reguladoras del sector correspondiente y/o efectúa consultas vía e-mail, fax o teléfono.

7.2. Una vez identificadas los Requisitos Legales, el Jefe del Departamento Legal, procederá a su registro e ingreso al SGC-FELIX, utilizando para ello el formato: SGC-FELIX-PG-02-F-01: Identificación de Requisitos Legales y Obligaciones Voluntariamente Asumidas. Así mismo, informará del nuevo requisito legal u otra obligación voluntariamente asumidas al RGG-SGC-FELIX, jefes de división y/o área, verbalmente ó a través de un correo electrónico ó un documento físico, efectuando su interpretación de ser el caso. Corresponde a los jefes de división y/o área la implementación de los requisitos de calidad aplicables.

7.3. Con respecto a los Requisitos del cliente, una vez que se hayan identificado y aprobado ya sea un nuevo requisito o un cambio en el producto, el Jefe del Departamento Legal, procederá a su registro e ingreso al SGC-FELIX, utilizando para ello el formato: SGC-FELIX-PG-02-F-02: Identificación de Requisitos del cliente. Así mismo, informará del nuevo requisito asumido al RGG-SGC-FELIX, jefes de división y/o área, verbalmente ó a través de un correo electrónico ó un documento físico, efectuando su interpretación de ser el caso. Corresponde a los jefes de división y/o área la implementación de los nuevos requisitos del producto.

7.3 Antes de celebrar acuerdos que impliquen Obligaciones Voluntariamente Asumidas, la documentación respectiva donde consten tales obligaciones

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-02
	TÍTULO:	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN: 01
			VIGENTE HASTA:
			N.º PAGINAS: 6 de 6

deberá ser revisada por el Jefe del Departamento Legal y aprobadas por la Dirección del SGC-FELIX.

- 7.4** Todos los Requisitos Legales de la empresa INDUGA FELIX y las Obligaciones Voluntariamente Asumidas se mantendrán en la red del SGC, mientras se encuentren vigentes.
- 7.5** El control de cambios a los Requisitos Legales y Obligaciones Voluntarias Asumidas, aplicables a la empresa, será efectuado por el Jefe del Departamento Legal en el mismo registro mencionado, procediéndose a su actualización y archivo.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


Los Requisitos Legales, requisitos del cliente y Obligaciones Voluntariamente Asumidas son distribuidos y archivados por el Jefe del Departamento Legal.

9. REGISTROS.

- SGC-FELIX-PG-02-F-01: Identificación de Requisitos Legales y Otras Obligaciones Voluntariamente Asumidas.
- SGC-FELIX-PG-02-F-02: Identificación de Requisitos del cliente.

10. ANEXOS

Ninguno.


 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-02-F-01
	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 02

SGC

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

IT	A.A/CALIDAD	AREA (S) INVOLUCRADA	TITULO	ENTIDAD	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	RESUMEN	PARAMETROS A REGULAR	MODIFICATORIAS


Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CODIGO: SGC-FELIX-PG-02-F-02	
	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE			
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01	

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

IT	ASPECTOS NUEVOS DEL PRODUCTO	AREA (S) INVOLUCRADA	TITULO	ENTIDAD	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	RESUMEN	PARAMETROS A REGULAR	MODIFICATORIAS


Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: 8GC-FELIX-PG-88
	TÍTULO: OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANEACIÓN PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 1 de 8

IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01		Emisión Inicial

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 8

INDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	FRECUENCIA DE EJECUCION.....	4
7.	DESCRIPCION.....	4
8.	DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	6
9.	REGISTROS	6
10.	ANEXOS.....	6

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03
	TÍTULO:	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 8

1. OBJETIVO

- 1.1 Describir la metodología para establecer los objetivos de la calidad y planificación para lograr la mejora de calidad; y elaborar y revisar los Programas de Gestión de Calidad, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (pan y biscochos), relacionadas con los aspectos de calidad, existentes en la empresa FELIX.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades y 8.5.1 Mejora continua.
 3.2 SGC-FELIX-PG-01: Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.
 3.3 SGC-FELIX-PG-16: Liderazgo y Compromiso

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 La responsabilidad de este procedimiento es asumida por el Responsable del SGC-FELIX.

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Objetivo:**
Fin de carácter general coherente con la política, que una organización se establece a fin de cumplirlas
- 5.2 **Meta:**
Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos
- 5.3 **Programa de Gestión:**
Conjunto de acciones para alcanzar los objetivos y metas establecidas por la política de la empresa; incluyendo responsabilidades, medios y un cronograma de tiempo de ejecución.
- 5.4 **Planificación:**
Parte de la gestión enfocada al establecimiento de los objetivos y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos.
- 5.5 **Mejora Continua**
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
 * El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO: OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 4 de 8

dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

6. FRECUENCIA DE EJECUCION

Este procedimiento es realizado cuando los Coordinadores del SGC-FELIX identifican la necesidad de establecer nuevos objetivos de la calidad y planificación para lograrlo la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

7. DESCRIPCION

7.1 Establecimiento de objetivos de calidad

Los coordinadores del SGC-FELIX son quienes establecen los objetivos de calidad, y su alcance sobre las actividades, productos y servicios en la empresa.

Los objetivos de calidad son revisados periódicamente por la Gerencia de Operaciones de la empresa, durante la revisión por la dirección del SGC-FELIX, esto permite determinar su permanencia o modificación.

Cuando un objetivo de calidad ha sido alcanzado el Responsable del SGC-FELIX dirige el proceso para establecer nuevos objetivos de calidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Política del SGC-FELIX
- Objetivos de calidad existentes.
- Aspectos concernientes al aseguramiento de la calidad.
- Requisitos legales, requisitos del cliente y otros voluntarios que se necesite cumplir o mantener.
- Nuevas opciones tecnológicas.
- Requisitos financieros, operativos y de negocios.
- Requisitos y especificaciones del cliente.
- Los puntos de vista de las partes interesadas.


7.2 Establecimiento de la planificación para lograr la calidad:

Los coordinadores del SGC-FELIX son quienes establecen la planificación para lograr la calidad sobre las actividades, productos y servicios en la empresa.

Las planificaciones de calidad son revisadas periódicamente por la Gerencia de Operaciones de la empresa, en la Revisión por la Dirección del SGC-FELIX, de manera que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad, y determinar su permanencia o modificación.

Para determinar la meta se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El indicador actual que es el resultado para la gestión del periodo del año anterior y la meta propuesta que es resultado esperado para la gestión del periodo actual.
- La División ó área de aplicación
- El tiempo necesario para su cumplimiento

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03
	TÍTULO:	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 5 de 6

7.3 Establecimiento de planes de calidad:

La elaboración de los Planes y Programas de Gestión se realizan después del establecimiento de los objetivos y metas de calidad, tras el surgimiento de un nuevo objetivo o cuando hay cambios basados en la Revisión por la Dirección del SGC-FELIX.

Los Planes y Programas de Gestión serán revisados mensualmente por el RSGC-FELIX para verificar su cumplimiento y evaluar si se produce alguna dificultad durante su desarrollo, esto permite mantener el plan y programa controlado, actualizado y mejorarlo continuamente.

7.3.1 Metodología de elaboración de los Planes y Programas de Gestión.


- Definir las actividades específicas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas.
- Para cada actividad, considerar por División o área, recursos humanos de apoyo (mano de obra), recursos financieros (costo de operación o inversión) y los recursos tecnológicos (soporte tecnológico).
- Realizar el seguimiento y la medición de cada actividad.
- Establecer la fecha de inicio y término de la meta y utilizar el formato SGC-FELIX-PG-03-F-01: Programa de Gestión completando la información solicitada.

7.3.2 Metodología para la revisión de los Planes y Programas de Gestión

- Definir el avance actual de las actividades: valor del indicador con respecto a la línea base.
- Actualizar el Plan y Programa de Gestión (cuando sea necesario).
- Evaluar el cumplimiento de las actividades, según lo establecido, empleando los formatos SGC-FELIX-PG-03-F-04: Objetivos de calidad que surjan nuevas metas o actividades:
 - Registrar la meta, el responsable y el área de aplicación de la misma
 - Definir actividades específicas que contribuyan al cumplimiento de la meta
 - Designar al responsable por División ó área, recursos financieros (costo de operación o inversión) y los recursos tecnológicos (soporte tecnológico)
 - Establecer la fecha de inicio y término de la meta
 - Determinar costo estimado para alcanzar la meta
- En caso que se modifique el Plan y Programa de Gestión, se documenta la decisión en los formatos SGC-FELIX-PG-03-F-01: Programa de Gestión y SGC-FELIX-PG-03-F-04: Objetivos de calidad - resumen y seguimiento, así como los cambios solicitados.
- En caso de decidir modificar el Plan y Programa de Gestión, debe ser puesto a consideración del Responsable del SGC-FELIX, para su aprobación.

7.4 Metodología para la identificación de la Mejora Continua

El RSGC-FELIX es el encargado de tomar las decisiones sobre una mejora de calidad. Se sigue el siguiente procedimiento:

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p> 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03
	TÍTULO:	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 8 de 8

- Se Identifican las posibles oportunidades para mejorar el sistema de gestión de calidad.
- Se analiza y justifica con respecto al costo/beneficio de implementar la mejora de calidad.
- Se determina la disponibilidad de los recursos: recursos humanos de apoyo (mano de obra), recursos financieros (costo de operación o inversión) y los recursos tecnológicos (soporte tecnológico).
- Se toma la decisión de implementar la mejora de calidad.
- Se implementa la mejora.
- Se mide la repercusión de la mejora calidad.
- Se toma en consideración los resultados en la siguiente revisión por la dirección.

La decisión sobre alguna mejora se documenta en el siguiente formato SGC-FELIX-PG-03-F-05: Mejora continua.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


El Responsable del SGC-FELIX se encargará de distribuir los documentos de este Procedimiento a quién corresponda y los archivará


9. REGISTROS


- SGC-FELIX-PG-03-F-01: Programa de Gestión
- SGC-FELIX-PG-03-F-04: Objetivos de calidad - resumen y seguimiento
- SGC-FELIX -PG-03-F-05: Mejora continua.

10. ANEXOS

Ninguno

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03-F-01											
	PROGRAMA DE GESTIÓN													
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01											
DIVISIÓN:		DEPARTAMENTO O AREA:												
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:														
ASPECTO DE LA CALIDAD SIGNIFICATIVO <input type="checkbox"/>														
COMPROMISO DE LA POLÍTICA:														
OBJETIVO:		INDICADOR (descripción)												
		INDICADOR (formula)												
					META									
		REFERENCIA		Resultado Gestión Anterior	Resultado Gestión Propuesto									
		PERIODO		(MES-AÑO/MES-AÑO)	(MES-AÑO/MES-AÑO)									
		CANTIDAD												
		INDICADOR (unidades)												
CRONOGRAMA MENSUAL														
No	ACTIVIDADES	20__			20__									
		Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
PRESUPUESTO TOTAL (moneda):				FECHA DE INICIO:	FECHA DE TERMINO:									
RESPONSABLE:				TIEMPO DE EJECUCIÓN:										
Elaborado por:		Fecha:	Revisado por:		Fecha:									
Aprobado por:			Fecha:											

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03-F-04																							
	OBJETIVOS Y METAS DE LA CALIDAD - RESUMEN Y SEGUIMIENTO																									
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01																							
DIVISIÓN		DEPARTAMENTO O ÁREA																								
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:																										
En ejecución o ejecutado de acuerdo a lo planeado <input type="checkbox"/>		En ejecución o ejecutado (con atraso) fuera del plazo <input type="checkbox"/>		Pendiente <input type="checkbox"/>																						
Nº	ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DE LA CALIDAD	COMPROMISO DE LA POLÍTICA	NRO	OBJETIVO DE LA CALIDAD	META (cantidad)		INDICADOR (unidades)	Presupuesto total (moneda)	RESPONSABLE	NRO	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO												ACCIÓN SOBRE RESULTADOS		
					Resultado Gestión Anterior	Resultado Gestión Propuesto						20__						20__								
					mes-año/mes-año	mes-año/mes-año						Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep			
Elaborado por:		Fecha:	Revisado por:		Fecha:	Aprobado por:		Fecha:																		

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-03-F-05
MEJORA CONTINUA		
FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01


DIVISIÓN
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 MEJORA AMBIENTAL ■

DEPARTAMENTO O ÁREA
 MEJORA DE SSO ■

MEJORA DE LA CALIDAD ■


N°	MEJORA A REALIZAR	COSTO DE LA IMPLEMENTACIÓN (en moneda)	BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN (en moneda)	INDICADOR (costo/beneficio)	RESPONSABLE	NRO	ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	SEGUIMIENTO												ACCIÓN SOBRE RESULTADOS
								20_						20_						
								SEPT	NOV	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-04
	TÍTULO:	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 1 de 5


IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01		Emisión Inicial

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-04
	TÍTULO:	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 6

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	3
7. DESCRIPCIÓN.....	3
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	5
9. REGISTROS.....	5
10. ANEXOS.....	5

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p> 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-04
	TÍTULO:	ROLES, RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN, PERSONAL E INFRAESTRUCTURA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 5

1. OBJETIVO

1.1. Definir las funciones y responsabilidades de las autoridades de la empresa, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGC-FELIX, dentro de las actividades que incluyen y están asociadas a la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos).

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 5.1.1. Liderazgo y compromiso para el sistema de Gestión de la Calidad, 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 7.1.2 Personal e 7.1.3 Infraestructura.

4. RESPONSABILIDADES

Se describen en el ítem 7.

5. DEFINICIONES

No aplica

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

No aplica

7. DESCRIPCIÓN


Este procedimiento se lleva a cabo analizando el organigrama de la empresa, para ubicar dentro de los diferentes niveles organizacionales, a las autoridades del SGC-FELIX.

De esta manera, se describen, las responsabilidades de la Alta Dirección o Gerencia General (GG) de la empresa INDUGA FELIX. Con respecto al Sistema de Gestión de la EMPRESA FELIX (SGC-FELIX), en concordancia con la jerarquía establecida en el Organigrama de la empresa.

7.1 RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA GENERAL (GG)

- Fijar las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad para la Industria de Galletas y definir la Política del SGC-FELIX acorde 5.1.1, 5.2 y 10 de la Norma ISO 9001:2015.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables al SGC-FELIX.
- Establecer objetivos medibles en todos los procesos, funciones y niveles relevantes de la empresa.
- Incentivar la participación de todo el personal en el logro de los objetivos de la empresa.
- Nombrar un Representante de la Gerencia General del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX (RGG-SGC-FELIX), un Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX (RSGC-FELIX) y Coordinadores del Sistema de Gestión de Calidad (CSGC-FELIX), los que formarán el COMITÉ SGC-FELIX de la empresa.
- Destinar el presupuesto requerido de acuerdo a los resultados de la Revisión por la Dirección del SGC-FELIX.

7.2 DEL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA GENERAL (RGG-SGC-FELIX)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-04
	TÍTULO:	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 6

- Aprobar el presupuesto suficiente para mantener y desarrollar el SGC-FELIX.
- Asegurar que las decisiones tomadas a nivel de la GG respecto al SGC-FELIX se lleven a cabo en la empresa.
- Realizar el seguimiento continuo del funcionamiento del SGC-FELIX e informar a la Gerencia General acerca de los cambios a adoptar en el SGC-FELIX para su aprobación.
- Definir la necesidad de recursos humanos (con las cualidades y/o calificaciones adecuadas), los recursos materiales, las tecnologías necesarias y el presupuesto suficiente para mantener y desarrollar el SGC-FELIX.
- Revisar periódicamente el SGC-FELIX, lo que permite la mejora continua del sistema. El RGG basándose en esta revisión, establece y aprueba los Programas de Gestión de aplicación vinculante y obligatoria para el desarrollo de objetivos de calidad.
- Informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados de la Revisión por la Dirección del SGC-FELIX.
- Como miembro participar en el COMITÉ SGC-FELIX.

7.3 DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA FELIX (RSGC-FELIX)

- Asegurar que los requisitos del SGC-FELIX estén establecidos, implantados y mantenidos al día, lo que le permitirá informar del funcionamiento del SGC-FELIX al RGG-SGC-FELIX.
- Informar al RGG-SGC-FELIX acerca de los requisitos que permitan asegurar el cumplimiento de todas las exigencias derivadas de los requisitos legales, requisitos del cliente, permisos, autorizaciones administrativas y de otros requisitos vinculantes (asumidos voluntariamente por la Empresa), relacionados al SGC-FELIX.
- Como miembro participar en el COMITÉ SGC-FELIX.


7.4 DE LOS COORDINADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA FELIX (CSGC-FELIX)

Jefes de División ó área:

- Establecer los programas de capacitación y la documentación respectiva, manejando la lista de distribución de documentos del SGC-FELIX.
- Determinar las actividades críticas de su División y establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- Organizar los procesos productivos que permitan garantizar la calidad del producto.
- Informar a las diversas Jefaturas acerca de las determinaciones en materia de calidad que decide el Comité SGC-FELIX.
- Como miembro participar en el COMITÉ SGC-FELIX.

Asesor legal:

- Identificar, interpretar y comunicar a los demás miembros del COMITÉ SGC-FELIX, acerca de los nuevos requisitos legales identificados, requisitos del cliente y otros requisitos ó normas voluntarias aplicables y las modificaciones que correspondan.
- Absolver consultas relacionadas a los reportes de auditoria del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-04
	TÍTULO:	ROLES, RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN, PERSONAL E INFRAESTRUCTURA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 6

- Como miembro participar en el COMITÉ SGC-FELIX.

7.5 DE LOS JEFES DE ÁREA Y JEFE DE GUARDIA (SUPERVISORES)

- Ejecutar las determinaciones en materia de calidad que decida el COMITÉ SGC-FELIX.
- Garantizar el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas por los CSGC-FELIX.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos operativos del SGC-FELIX.

7.7 COORDINADOR GENERAL DE LA EMERGENCIA Y NO CONFORMIDADES:

- Coordinar las acciones para controlar la emergencia.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


La documentación relacionada a este procedimiento será distribuida y archivada por el Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

9. REGISTROS

Ninguno


10. ANEXOS

Ninguno

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX -PG-05
	TÍTULO: COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 1 de 8


IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01		Emisión Inicial

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SCC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SCC-FELIX -PG-05
	TÍTULO:	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 8

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	4
7. DESCRIPCIÓN.....	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO.....	5
9. REGISTROS	5
10. ANEXOS	6

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-06
	TÍTULO:	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 8

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para llevar a cabo la competencia y toma de conciencia de los colaboradores, con énfasis en aquellos que desempeñan actividades relacionadas a los aspectos de calidad, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica a todo el personal inmersos en las actividades que incluyen y están asociadas a la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos); haciendo énfasis en aquellos cuyo trabajo pueda crear un impacto significativo en la calidad del producto; así como a proveedores que puedan generar también impactos significativos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 7.2 Competencia y 7.3. Toma de conciencia.
 3.2 SGC-FELIX-PG-02: Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 3.3 SGC-FELIX-PG-01: Identificación de necesidades y expectativas del cliente.
 3.4 SGC-FELIX-PG-08: Planificación y Control Operacional.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Representante de la Gerencia General es el encargado de analizar los puestos de trabajo con énfasis en aspectos en calidad, y definir los requisitos que debe cumplir la persona que lo ocupe en cuanto a formación, habilidades, conocimientos y experiencia.
 4.2 El Departamento de Capacitación realizará el seguimiento y monitoreo del cumplimiento y avance de la Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización.
 4.3 Cada División deberá identificar los cargos y puestos críticos de acuerdo a sus actividades, así como las necesidades de capacitación y los aspectos de la calidad con respecto a los requisitos del cliente, con la finalidad de que el Departamento de Capacitación disponga de la logística necesaria.
 4.4 La Gerencia de Operaciones es la responsable de autorizar y aprobar el contenido de la Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización.

5. DEFINICIONES

- 5.1 Capacitación.- Se considera como "Capacitación" dentro del SGC-FELIX, a la transmisión de conocimientos teóricos y/o prácticos que hace el Capacitador (o instructor, entrenador, expositor, etc.) hacia el personal capacitado (o personal participante de la capacitación). La capacitación dentro de nuestro sistema tiene dos variantes:
- 5.1.1. Con Evaluación.- Estos tipos de capacitaciones pertenecen exclusivamente a nuestro SGC-FELIX, es decir, son programados y extraídos de nuestra Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización. Estas capacitaciones tienen una duración mínima en horas de acuerdo a lo especificado en la misma matriz anual, es obligatoria la evaluación (con un examen escrito del tema tratado), al final de la ponencia.
- 5.1.2. Sin Evaluación.- Estos tipos de capacitaciones no pertenecen al SGC-FELIX, pueden como no ser programadas, su duración es variable y no es obligatoria la evaluación referente al tema. Pueden ser realizadas por el personal de FELIX o por personas que no laboran en nuestra empresa. Estas capacitaciones son las conocidas como: los "Jueves Cultural", las programadas o coordinadas por los jefes de área, supervisores, (cuando lo crean conveniente) etc.

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p> 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX -PG-06
	TÍTULO:	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 8

5.2 Sensibilización.- Se considera como "Sensibilización" dentro del SGC-FELIX, a los temas tratados con el fin de resaltar la importancia de los mismos. El desarrollo de estos sólo tomara no más de 5 minutos para su ejecución, serán realizados antes de los repartos de guardia o en los horarios y fechas que previamente haya coordinado la supervisión. Igualmente, estas "Sensibilizaciones" pueden ser programadas como no. Aquellas que provengan del SGC-FELIX, son todas programadas.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

6.1 La frecuencia de ejecución es mínimo una vez al año, pudiendo ser revisado en el transcurso del mismo.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 La empresa INDUGA FELIX establece como una parte importante de su gestión desarrollar "perfiles de puestos de trabajo" que incidan en aspectos de calidad.

7.2 Estos perfiles de puestos de trabajo son la base en los procesos de selección de nuevo personal. Después de ser aplicables, la empresa brinda la formación adecuada para que se logre la competencia necesaria.

7.3 La empresa INDUGA FELIX establece como una parte importante de su gestión desarrollar una Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización como parte de la formación del colaborador según lo indicado en el formato SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-01.

7.4 Las actividades de capacitación y sensibilización deben ser planificadas, organizadas y cronogramadas anual y mensualmente teniendo en cuenta a todo el personal que labora en nuestra unidad, estas actividades deberán incluir:


- Política del SGC-FELIX.
- Aseguramiento de la calidad del producto.

Las actividades de capacitación y sensibilización a los proveedores que realizan actividades críticas relacionadas con el SGC-FELIX debe destacar lo siguiente:

- Aspectos calidad significativos, derivados de sus actividades de la calidad para mejorar su desempeño.
- La importancia de cumplir con la Política del SGC-FELIX, los procedimientos, reglas de trabajo y los requisitos del SGC-FELIX.
- Sus roles y responsabilidades para cumplir con la Política del SGC-FELIX, los documentos y requisitos del SGC-FELIX, respuesta a situaciones de emergencia (eficacia de simulacros) y respuesta frente a situaciones de no conformidades respecto al producto.

7.5 Si el jefe de división ó área detecta alguna necesidad de capacitación adicional de algún tópico específico durante la actividad diaria o cuando se realice alguna auditoria interna o externa, se avisará al Jefe de Capacitación para que se puedan incluir estas nuevas necesidades en la Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización: SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-01.

7.6 Las necesidades de capacitación serán analizadas por el Jefe de Capacitación y el Responsable del SGC-FELIX, quienes definirán las estrategias para cubrir la necesidad detectada, designando los recursos necesarios para su cumplimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-06
	TÍTULO:	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 8

7.7 El Departamento de Capacitación coordinará la logística necesaria para desarrollar los cursos y entrenamientos que se impartan a los trabajadores de la unidad; para ello se deberá contar con:

- Lista de cursos de Capacitación y Sensibilización.
- Elaboración de una Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización - SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-01.
- Una evaluación para Medir la Eficacia de la Matriz de Capacitación, con la finalidad de comprobar el nivel de aprendizaje e interiorización de los temas desarrollados. La nota mínima aprobatoria será de 14 (en una escala del 0 al 20).
- Para el sustento de estas capacitaciones, se archivará la lista de asistencia de la Capacitación en el formato de Control de Asistencia de Capacitación y Sensibilización según SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-02, a su vez se adjuntarán: una hoja en la cual se registren las notas de todos los participantes en el formato SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-06 Acta de Notas de la Capacitación, el examen tomado por el capacitador, en blanco y el syllabus (temario) de lo tratado en la capacitación en el formato SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-05 – Syllabus del Curso. Estos cuatro documentos corroborarán la realización de la capacitación programada dentro del SGC-FELIX para cualquiera de las divisiones/áreas.
- Los trabajadores que no alcancen la nota mínima, serán nuevamente capacitados hasta lograr el puntaje aprobatorio.
- Los temas de Sensibilización serán registrados en el formato de Control de Asistencia de Capacitación y Sensibilización según SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-02.

7.8 El Departamento de Capacitación deberá procesar mensualmente la información obtenida de las diversas Divisiones, para ello deberá:

- Verificar que las hojas de registro de asistencia a las capacitaciones y sensibilizaciones estén correctamente llenados (conforme al nombre del tema que figura en la Matriz Anual de Capacitación, si pertenece al SGC – FELIX, si son programadas o no, etc.).
- Verificar que cada área y/o división ingrese sus capacitaciones y sensibilizaciones al Sistema de Control de Pérdida (SCP).
- Verificar que cada trabajador, al cabo de tres meses, deba tener como mínimo un total de 15 horas de capacitación.
- Verificar que al cabo de un año cada trabajador cumpla con su total de horas de capacitación, de acuerdo a los temas y especificaciones que indica el anexo 14 B.
- Llenar el Cuadro de Indicadores – SGC-FELIX-PG-05-F-02 con los datos obtenidos anteriormente.

7.9 En coordinación con el responsable del Programa, se analizará las necesidades de capacitación para cada puesto crítico.


8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

8.1 La Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización será distribuido y archivado por el Jefe de Capacitación.

9. REGISTROS

- SGC-FELIX-PG-05-F-01 Funciones y requisitos para el personal cuyas actividades tienen relación con aspectos de calidad significativos.
- SGC-FELIX-PG-05-F-02 Índices de Gestión de Competencia, Formación y Toma de Conciencia.


REGISTROS DE LA JEFATURA DE CAPACITACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX -PG-06
	TÍTULO:	COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 6

- SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-01: Matriz Anual de Capacitación y Sensibilización
- SGC-FELIX -RT-RHU-CADE-03-F-02: Control de Asistencia de Capacitación y Sensibilización
- SGC-FELIX -RT-RHU-CADE-03-F-05: Syllabus del Curso
- SGC-FELIX -RT-RHU-CADE-03-F-06: Acta de Notas de la capacitación
- SGC-FELIX -RT-RHU-CADE-03-F-07: Evaluación de la capacitación.

10. ANEXOS

Ninguno

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 	TIPO:	MANUAL	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-05-F-01
	TÍTULO:	FUNCIONES Y REQUISITOS PARA EL PERSONAL CUYAS ACTIVIDADES TIENEN RELACIÓN CON ASPECTOS DE CALIDAD SIGNIFICATIVOS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 1 de 1

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

(TÍTULO DEL CARGO)


Fecha de Actualización:


TÍTULO DEL CARGO:	REPORTA A:
DIVISIÓN:	ÁREA:
OBJETIVO Y FINALIDAD: FUNCIONES GENERALES: FUNCIONES ESPECÍFICAS:	


REQUISITOS


FACTORES	ESPECIFICACIONES DEL PUESTO
EDUCACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
EXPERIENCIA	
COMPLEJIDAD EN EL TRABAJO	
RESPONSABILIDAD POR DOCUMENTOS	
RESPONSABILIDAD POR DATOS CONFIDENCIALES	
COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS	

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

		FORMATO DE GESTIÓN												CODIGO: SGC-FELIX-PG-05-F-03													
		INDICES DE GESTIÓN DE COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA																									
FECHA DE VIGENCIA:												VERSIÓN: 01															
Fecha de actualización: <input type="checkbox"/> Promedio																											
DIVISIÓN O ÁREA:																											
Nº	INDICADOR DESCRIPCIÓN	INDICADOR FÓRMULA	META		INDICADOR UNIDAD	20..												COMENTARIOS									
			ACTUAL	PROPUESTA		20..		20..																			
			MES-AÑO / MES-AÑO	MES-AÑO / MES-AÑO		OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET										
1	Control de Capacitación ejecutada (CCAP)	$\frac{\# \text{ capacitaciones (cursos) ejecutadas}}{\# \text{ capacitaciones (cursos) programadas}} \times 100$			%																						
2	Control de Sensibilización Ejecutada(CSENS)	$\frac{\# \text{ sensibilizaciones ejecutadas}}{\# \text{ sensibilizaciones programadas}} \times 100$			%																						
3	Horas Hombre Formación (INVERCAP)	$\frac{\text{Horas Hombre Trabajadas}}{\text{Horas Hombre Formación}}$			Cantidad																						
4	Control Horas Hombre Formación ejecutadas (CHHF)	$\frac{\text{Horas Hombre Formación Ejecutadas}}{\text{Horas Hombre Formación programadas}} \times 100$			%																						
5	Control de horas las HHT por cada hora de formación en seguridad salud ocupacional	HHT/HHFSSO			Cantidad																						
6	Control de horas las HHT por cada hora de formación en medio ambiente.	HHT/HHFMA			Cantidad																						
7	Control de horas las HHT por cada hora de formación en Calidad.	HHT/HHFCAL																									
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:25%;">Elaborado por:</td> <td style="width:25%;">Fecha:</td> <td style="width:25%;">Revisado por:</td> <td style="width:25%;">Fecha:</td> <td style="width:25%;">Aprobado por:</td> <td style="width:25%;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>																Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:						
Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:																						

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO												CÓDIGO: SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-01															
	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SGC-FELIX																											
	DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS												ÁREA: CAPACITACIÓN															
FECHA DE VIGENCIA:												VERSIÓN: 01																
CAPACITACIÓN / SENSIBILIZACIÓN RELACIONADA A:																												
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 1 ASPECTOS DE LA CALIDAD SIGNIFICATIVOS 2 ISO 9001 3 PLANES DE EMERGENCIA SIMULACROS 4 AUDITORIAS 5 OTROS (Coordinación del Jefe) 6 PROGRAMAS DE GESTIÓN ANTERIORES </div>																												
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SIG-FELIX DE LA EMPRESA INDUGA FELIX																												
					20..												20..											
					FRECUENCIA HORAS / MENSUAL												HORAS MÍNIMAS DE DURACIÓN AL AÑO	METODOLOGÍA PARA EVALUAR LA COMPRENSIÓN DE LA CAPACITACIÓN	COMENTARIOS									
DIVISIÓN/ÁREA	CURSO O TEMA DE CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO	TIPO	MODALIDAD	CAPACITACIÓN RELACIONADA	OC	NOV	DIC	EN	FE	MR	AB	MY	JN	JL	AG	SE												
																			Examen escrito al término de las horas programadas de capacitación. La nota mínima aprobatoria será de 14.									
																			Examen escrito al término de cada sesión de capacitación. La nota promedio mínima aprobatoria será de 14.									
																			Examen escrito después de cada 2 horas de capacitación. La nota promedio mínima aprobatoria será de 14.									
					20..												20..											
					FRECUENCIA / MENSUAL												FRECUENCIA / MENSUAL	METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO AL IMPACTO DE LA SENSIBILIZACIÓN	COMENTARIOS									
DIVISIÓN/ÁREA	TEMA DE SENSIBILIZACIÓN	TIPO	MODALIDAD	SENSIBILIZACIÓN RELACIONADA	OC	NOV	DIC	EN	FE	MR	AB	MY	JN	JL	AG	SE												
																			Llenado del formato SGC-FELIX-RHU-CADE-03-F-07									
Elaborado por:		Fecha:		Revisado por:		Fecha:		Aprobado por:		Fecha:																		

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	FORMATO	CÓDIGO: SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-02									
	CONTROL DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN										
	DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS						ÁREA: CAPACITACIÓN				
	FECHA DE VIGENCIA:						VERSIÓN: 01				
PANIFICADORA											
Empresa INDUGA FELIX Empresa INDUGA FELIX Actividad Económica: Elaboración de galletas N° de trabajadores en el centro laboral:			NÚMERO DE REGISTRO:						1. CLASE DE EVENTO		
ORIGEN EVENTO SIG: <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>			Programado <input type="checkbox"/> No Programado <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/>						2. CLASE DE REPORTE		
NOMBRE DEL EVENTO			Seguridad <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Ocupacional <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/>						3. TIPO DE EVENTO		
U.E.A.			Capacitación: Con Evaluación <input type="checkbox"/> Sin Evaluación <input type="checkbox"/> Sensibilización <input type="checkbox"/> Inducción <input type="checkbox"/> Simulacro de Emergencia <input type="checkbox"/> Entrenamiento <input type="checkbox"/>								
Observaciones						FECHA					
LUGAR			HORA DE INICIO		HORA FINAL		N° DE HORAS				
N°	FICHA	APELLIDOS Y NOMBRES		D.N.I.	OCUPACIÓN	DPTO	DIVISIÓN	EMPRESA	FIRMA		
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
Nombre del capacitador				Responsable del registro				V ° B° DE CAPACITACIÓN			
EMPRESA				Cargo							
CITTA				Fecha							
Firma		DN									
FIRMA				FIRMA							
Elaborado por:		Fecha:		Revisado por :		Fecha:		Aprobado por:		Fecha:	

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO	CÓDIGO: SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-05
	SYLLABUS DEL CURSOS	
	DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS	ÁREA: CAPACITACIÓN
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

SYLLABUS DEL CURSO

DURACIÓN DEL CURSO:

TÍTULO DEL CURSO


TEMAS TRATADOS

1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
7.-	
8.-	
9.-	
10.-	
11.-	
12.-	
13.-	
14.-	

Nombre y Apellido del Capacitador :

Firma del Capacitador :

Elaborado por:	Fecha :	Revisado por :	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	FORMATO	CÓDIGO: SGC-FELIX-RT-RHU-CADE-03-F-06
	ACTA DE NOTAS DE LA CAPACITACIÓN	
	DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS	ÁREA: CAPACITACIÓN
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

ACTA DE NOTAS DE LA CAPACITACIÓN

Tema: _____

Fecha de Evaluación: ____/____/____


N°	Apellidos y Nombres	Empresa	Nota
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Obs: Las notas se colocarán en orden descendente.

Nombre y Apellido del Capacitador : _____

Firma del Capacitador : _____

Elaborado por:	Fecha :	Revisado por :	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	FORMATO	CÓDIGO: SGC-FELIX-RHU-CADE-03-F-07
	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	
	DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS	ÁREA: CAPACITACIÓN
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSION: 01

CURSO: _____

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: __/__/__

Empresa: _____ División / Área: _____

NOTA

1.

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 4

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCION	3
7. DESCRIPCIÓN.....	3
8. DISTRIBUCION Y ARCHIVO.....	4
9. REGISTRO.....	4
10. ANEXOS	4

	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			N.º PAGINAS:	3 de 4

1. OBJETIVO

1.1 Establecer el procedimiento para la comunicación interna entre niveles de jerarquía y funcional de la empresa; para recibir y responder a comunicaciones externas, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 El presente procedimiento se aplica a todas las comunicaciones internas y externas referentes a los aspectos de la gestión de la calidad en la empresa INDUGA FELIX.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 5.5.3 Comunicación, 8.2.1 Comunicación con el cliente.

3.2 SGC-FELIX-PG-01: identificación y evaluación de, necesidades y expectativas del cliente.

3.3 SGC-FELIX-PG-09: Planificación y Control de operaciones.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 La responsabilidad de la comunicación externa de la empresa es del Representante de la Gerencia General RGG-SGC-FELIX y en casos específicos deberá consultar con el Asesor Legal, y la responsabilidad interna es del Representante de la Gerencia General RGG-SGC-FELIX ó del Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

5. DEFINICIONES

5.1 Comunicación Interna:

Es el documento de información de gestión de la calidad entre los distintos niveles, relacionada con las actividades, productos y servicios de la empresa.

5.2 Comunicación externa:

Es el documento relacionado con el SGC-FELIX, emitido por o dirigido a individuos, grupo de individuos e instituciones relacionadas con las actividades, productos y servicios de la empresa.

6. FRECUENCIA DE EJECUCION


6.1 La comunicación se realiza internamente cuando se requiera comunicar información sobre el sistema de gestión de la calidad relevante al interior de la empresa y externamente cuando se reciba, documento o responda una comunicación.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Comunicación Interna

La comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos y funcionales de la empresa, se realiza a través de:

- Reuniones matinales convocadas por el Área de Producción y/o el responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX.
- Charlas de capacitación y por medio de paneles informativos ubicados en lugares estratégicos de la empresa
- Reuniones específicas del Comité SGC-FELIX, convocadas para este propósito

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 4 de 4

- Correo electrónico interno
- Documentos de uso interno (memorándum, solicitud, cartas, oficios)

Las comunicaciones internas serán registradas en forma cronológica empleando el formato: SGC-FELIX-PG-08-F-01: Registro de comunicaciones internas emitidas o el SGC-FELIX-PG-08-F-03: Registro de comunicaciones internas recibidas siempre y cuando sean documentos físicos.

7.2 Comunicación Externa

El Representante de la Gerencia General RGG-SGC-FELIX recibe los documentos llegados a la empresa ó emite comunicaciones externas, relacionados al SGC-FELIX.

Para la empresa es muy importante la comunicación con el cliente, es por eso que el RGG-SGC-FELIX en conjunto con el Jefe del Departamento Legal brinda información sobre el producto e identifican requisitos del cliente con respecto al producto.

Toda la documentación del SGC-FELIX de la Organización (a excepción del Manual del SGC-SL y la Política del SGC-SL) se considera información confidencial, pudiendo ser mostrada sólo a solicitud del organismo estatal correspondiente y bajo compromiso escrito de confidencialidad

Las comunicaciones externas serán registradas en forma cronológica empleando el formato: SGC-FELIX-PG-08-F-02 Registro de comunicaciones externas emitidas o el SGC-FELIX-PG-08-F-04: Registro de comunicaciones externas recibidas, siempre y cuando sean documentos físicos.

8. DISTRIBUCION Y ARCHIVO


8.1 Las comunicaciones internas como externas, serán archivadas por el Representante de la Gerencia General RGG-SGC-FELIX. Los documentos emitidos y recibidos serán registrados en los formatos: SGC-FELIX-PG-08-F-01, SGC-FELIX-PG-08-F-02, SGC-FELIX-PG-08-F-03 y SGC-FELIX-PG-08-F-04 respectivamente.

9. REGISTRO

- SGC-FELIX-PG-08-F-01: Registro de comunicaciones internas emitidas
- SGC-FELIX-PG-08-F-02: Registro de comunicaciones externas emitidas
- SGC-FELIX-PG-08-F-03: Registro de comunicaciones internas recibidas
- SGC-FELIX-PG-08-F-04: Registro de comunicaciones externas recibidas

10. ANEXOS


Ninguno

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 		FORMATO DE GESTIÓN		CODIGO: SGC-FELIX-PG-06-F-01	
REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS EMITIDAS					
FECHA DE VIGENCIA:				VERSIÓN: 01	
FECHA	REMITENTE	PARA	NUMERO	ASUNTO	ESTRATEGIA Y MEDIOS
Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CODIGO: SGC-FELIX-PG-06-F-02
	REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS EMITIDAS		
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01


FECHA	REMITENTE	PARA	NUMERO	ASUNTO	ESTRATEGIA Y MEDIOS

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CODIGO: SGC-FELIX-PG-06-F-03
	REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS RECIBIDAS		
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01


FECHA	REMITENTE	PARA	NUMERO	ASUNTO	ESTRATEGIAS Y MEDIOS DE DISTRIBUCIÓN

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN		CODIGO: SGC-FELIX-PG-06-F-04
	REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS		
	FECHA DE VIGENCIA:		VERSIÓN: 01


FECHA	REMITENTE	PARA	NUMERO	ASUNTO	ESTRATEGIAS Y MEDIOS DE DISTRIBUCIÓN

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SOC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-07
	TÍTULO:	INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			N.º PAGINAS:	1 de 4


IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01		Emisión Inicial

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-07
	TÍTULO:	INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 4

INDICE

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	3
7. DESCRIPCIÓN.....	3
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	4
9. REGISTROS.....	4
10. ANEXOS.....	4

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-07
	TÍTULO:	INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 3 de 4

1. OBJETIVOS

1.1 Detallar la documentación existente, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 Este requisito se aplica a la documentación que sustenta el SGC-FELIX de la empresa INDUGA FELIX.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 7.5.1 (Información documentada) Generalidades.

3.2 SGC-FELIX-PG-08: Control de la información documentada.

4. RESPONSABILIDADES

No aplica. Ver control de información documentación.

5. DEFINICIONES

No aplica

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

No aplica

7. DESCRIPCIÓN

Se describe la estructura de nuestro Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX.

Describe las pautas que sigue la empresa para el cumplimiento de los requisitos importantes del SGC-FELIX e informa dónde puede obtenerse información sobre el modo de funcionamiento de las diferentes partes del Sistema de Gestión.

El SGC-FELIX es un sistema abierto. Esto significa que en el futuro pueden incorporarse otros elementos, como los instrumentos de gestión de carácter económico-industrial entre otros.

El Manual del SGC-FELIX es opcional para la Norma ISO 9001:2015.

La entrega del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX a personas externas a la empresa, será responsabilidad del Representante de la Gerencia General.


Procedimientos:

Los procedimientos documentados describen la gestión de los procesos, definiendo las actividades que tienen lugar en los mismos, las personas involucradas y sus responsabilidades, los controles a realizar para asegurar que los resultados son acordes a los requisitos y los registros que se deben mantener.

Se elaboran siempre que haya que aclarar con más detalle las comprobaciones realizadas en el marco del Manual del SGC-FELIX o contengan información reservada que no debe salir al exterior (información confidencial de la organización). Los puestos de trabajo afectados deberán poseer la versión más actualizada de las mismas.

Formatos

Los formatos sirven para plasmar en ellos la ejecución efectiva de las actividades conforme a los procedimientos y a las reglas de trabajo del sistema de gestión de la calidad (por ejemplo, formatos de Programas de Gestión, formatos de evaluación de cumplimiento de la

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-07
	TÍTULO:	INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			NL° PAGINAS: 4 de 4

legislación, otros). Una vez que se han llenado los formatos, con información o datos del SGC-FELIX éstos se transforman en Registros, que permitirán llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de lo establecido y determinar la eficacia del control definido.

Reglas de Trabajo

Son elaborados de acuerdo a los requerimientos específicos relacionados a aspectos de calidad de las actividades operativas.

Documentación relacionada ó de referencia ó anexa

Toda documentación que apoye al SGC-FELIX y que no necesariamente debe ser codificado.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


8.1 La documentación del SGC-FELIX está a cargo del Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

9. REGISTROS

Ninguno


10. ANEXOS

Ninguno

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO: CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 2 de 8

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCION.....	4
7. DESCRIPCIÓN	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	8
9. REGISTRO	8
10. ANEXOS.....	9

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-08	
	TÍTULO:	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA		VERSIÓN:	01
				FECHA DE VIGENCIA:	
				N° PAGINAS:	3 de 9

1. OBJETIVO

1.1 Establecer el procedimiento para asegurar que se crea y mantenga documentos de una forma eficiente y adecuada para implementar el SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es aplicable a los documentos controlados y no controlados utilizados en el SGC-FELIX, en la empresa INDUGA FELIX.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 7.5.3 Control de información documentada.v

3.2 SGC-FELIX-PG-01: identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.

3.3 SGC-FELIX-PG-09: Planificación y Control Operacional.

4. RESPONSABILIDADES


DOCUMENTO	•IDENTIFICACIÓN •ELABORACIÓN •MODIFICACIÓN	•ACTUALIZACIÓN •REVISIÓN	•APROBACIÓN	• RESGUARDO • DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS • ARCHIVO DE DOCUMENTOS • OBSOLETO
Manual del SGC-FELIX	Consultor externo ó Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX	Responsable del Sistema de Gestión INDUGA FELIX	Representante de la Gerencia General	RGG-SGC- FELIX Autoriza la entrega a personas externas
Documentos Externos relacionados al SGC- FELIX	Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX	No Aplica	No Aplica	Responsable del Sistema de Gestión INDUGA FELIX
Procedimientos de Gestión	Consultor externo ó Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX	Responsable del Sistema de Gestión INDUGA FELIX	Representante de la Gerencia General	Responsable del Sistema de Gestión INDUGA FELIX
Estándares	Trabajador (es), operario (s) ó Supervisor ó Jefes de Área ó Departamento ó Jefe de División	Jefes de Área o Departamento ó Jefe de División ó Superintendente y Gerente del programa de Calidad	Gerente de operaciones	Jefe de División ó área
Procedimientos Operativos ó PETS				
Reglas de Trabajo				

> Dependiendo del procedimiento operativo o regla de trabajo sólo uno de ellos firma en cada recuadro.

5. DEFINICIONES

5.1 Documentos controlados:

Documentos de los cuales depende el desarrollo, implementación y mantenimiento del SGC- FELIX. Estos deben ser además de revisados, modificados y actualizados

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			Nº PAGINAS:	4 de 9

regularmente, distribuidos tanto interna como externamente por lo que interesa estén en su última versión. Son considerados también como documentos controlados los requisitos de la calidad del cliente para un determinado producto, cuya actualización en las áreas se realiza intercambiando el documento por la versión anterior.

El control de estos documentos estará a cargo del Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa INDUGA FELIX.

5.2 Documentos no controlados:

Los documentos considerados no controlados son:
 Política del SGC- FELIX: Por ser disponible al público

6. FRECUENCIA DE EJECUCION


6.1 Esta determinada de acuerdo a la necesidad de elaborar, revisar, modificar o actualizar un documento del SGC- FELIX de la empresa.

7. DESCRIPCIÓN


7.1 Codificación de documentos.

- Manual: No será codificado, pero contará con el título de Manual y el logo del Sistema de Gestión de la Calidad de INDUGA FELIX.
- Documentos Externos Relacionados al SGC- FELIX: No serán codificados, se identificarán dentro del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX, en el formato SGC- FELIX -PG-08-F08 (Lista Maestra de Documentos Externos), la cual será actualizada por el responsable del Sistema de Gestión.
- Procedimiento de Gestión: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC-FELIX-PG y un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-PG-01.
- Formatos de Gestión: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC-FELIX-PG – el número del procedimiento de gestión - una sigla del formato F- un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-PG-01-F-01
- Estándares: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las SGC-FELIX para sistemas de gestión de la calidad para sistemas de gestión, si la actividad está relacionada a un aspecto a la calidad- 3 siglas del estándar EST- y un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-EST-01.
- Procedimiento Operativo: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC para sistemas de gestión de la calidad, si la actividad está relacionada a un aspecto de calidad - 6 siglas de empresa FELIX- las 6 siglas del procedimiento operativo PO -3 siglas correspondientes a la División – hasta máximo 4 siglas correspondientes al Área - y un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-PO-MIN-MI-01. Si alguna Área no pertenece a ninguna División se colocaran 3 ceros en reemplazo de las 3 siglas correspondiente a la División.

El procedimiento operativo es llamado también procedimiento escrito de trabajo seguro PETS.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			Nº PAGINAS:	6 de 8

- Regla de Trabajo: Para la codificación se tendrá en consideración las siguientes posibilidades:
 - a) Si es una regla de trabajo independiente: Estará dada por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC para sistemas de gestión de la calidad, si la actividad está relacionada a un aspecto a la calidad - 6 siglas de la empresa FELIX -2 siglas de la regla de trabajo RT, - 3 siglas correspondientes a la División –hasta máximo 4 siglas correspondientes al Área ó Departamento - y un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-RT-MIN-MI-01. Si alguna Área no pertenece a ninguna División se colocaran 3 ceros en reemplazo de las 3 siglas correspondiente a la División.
 - b) Si es una regla de trabajo dependiente de un procedimiento operativo: Estará dada por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC para sistemas de gestión de la calidad si la actividad está relacionada a un aspecto a la calidad o a los tres- 6 siglas de la empresa FELIX-2 siglas del procedimiento operativo de donde deriva la regla de trabajo PO, -3 siglas correspondientes a la División – hasta máximo 4 siglas correspondientes al Área ó Departamento - el número del procedimiento operativo de donde deriva la regla de trabajo – 2 siglas de la regla de trabajo RT– un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-PO-MIN-MI-01-RT-01.
Si alguna Área no pertenece a ninguna División se colocaran 3 ceros en reemplazo de las 3 siglas correspondiente a la División.
- Formato: Para la codificación se tendrá en consideración las siguientes posibilidades:
 - a) Si es un formato independiente: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC para sistemas de gestión de la calidad, si la actividad está relacionada a un aspecto calidad - siglas de la empresa FELIX - una sigla del formato F, - 3 siglas correspondientes a la División – hasta máximo 4 siglas correspondientes al Área ó Departamento - y un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-F-MIN-MI-01. Si alguna Área no pertenece a ninguna División se colocaran 3 ceros en reemplazo de las 3 siglas correspondiente a la División.
 - b) Si un formato es dependiente de un procedimiento operativo o una regla de trabajo: Estará dado por un código alfanumérico conformado por las siglas SGC para sistemas de gestión de la calidad, si la actividad está relacionada a un aspecto a la calidad- siglas de la empresa FELIX-2 siglas del procedimiento operativo ó regla de trabajo de donde deriva el formato PO ó RT, -3 siglas correspondientes a la División – hasta máximo 4 siglas correspondientes al Área ó Departamento - el número del procedimiento operativo o regla de trabajo de donde deriva el formato – una sigla del formato F– un número correlativo. Ejemplo: SGC-FELIX-PO-MIN-MI-01-F-01. Si alguna Área no pertenece a ninguna División se colocaran 3 ceros en reemplazo de las 3 siglas correspondiente a la División.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 8 de 8

7.2 Contenido del Manual del SGC-FELIX

El Manual del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX evidencia los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

7.3 Contenido de un Procedimiento de Gestión

- ✓IDENTIFICACION DE LOS CAMBIOS: Se considerará las modificaciones efectuadas en el documento de la versión anterior.
- ✓OBJETIVO: Se establece el propósito para el cual el procedimiento es elaborado.
- ✓ALCANCE: Se define el campo y los límites de aplicación que tiene el procedimiento.
- ✓DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: Se cita la documentación en base a la cual se ha elaborado el procedimiento.
- ✓RESPONSABILIDADES: Se define el puesto que lleva a cabo el procedimiento.
- ✓DEFINICIONES: Conceptos relacionados al procedimiento.
- ✓FRECUENCIA DE EJECUCION: Se establece la periodicidad con la que se aplica el procedimiento.
- ✓DESCRIPCION: Incluye los pasos a seguir detalladamente para ejecutar las actividades descritas en el procedimiento.
- ✓DISTRIBUCION Y ARCHIVO: Persona encargada de disponer y entregar y guardar la documentación.
- ✓REGISTRO: Son un tipo de documento que muestra evidencia de la realización de una determinada actividad o tarea. Si el procedimiento cuenta con un formato, el mismo debe ser completado, y luego este se convierte en registro.
- ✓ANEXOS: Se mencionan documentos de apoyo que son necesarios para la comprensión y realización de las actividades descritas.: reglas de trabajo, procedimientos de gestión y procedimientos operativos relacionados, flujogramas, esquemas, planos, gráficos, etc.

7.4 Contenido de un Procedimiento Operativo ó PETS


- ✓PERSONAL: Que realizara la tarea o el procedimiento.
- ✓EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: Indica los equipos de protección personal que debe tener el personal para realizar las actividades descritas en el procedimiento.
- ✓EQUIPO/HERRAMIENTAS/MATERIALES E INSUMOS: Indica los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar las actividades descritas en el procedimiento.
- ✓PROCEDIMIENTO: Describe los pasos a seguir detalladamente para ejecutar las actividades descritas en el procedimiento.
- ✓RESTRICCIONES: Para la ejecución del procedimiento.
 - ❖ La redacción de los procedimientos debe ser clara y concisa.

7.4.1 Proceso de Elaboración de un Procedimiento Operativo ó PETS

Se recaba la información necesaria de las personas que intervienen en el desarrollo de la función que constituye el objetivo de cada procedimiento.

Se redacta el procedimiento en base a los puntos citados anteriormente, el borrador del procedimiento se revisa y es aprobado por el responsable de acuerdo al apartado 4.

Los procedimientos se manejan de acuerdo a la matriz de responsabilidad.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 7 de 8

Algunos procedimientos cuentan con formatos para el registro de actividades relacionadas a su ejecución y aplicación.

El procedimiento operativo brinda información necesaria para realizar adecuadamente actividades que están relacionadas con aspectos ambientales significativos, peligros de nivel de riesgo alto.

7.5 Contenido de una Regla de Trabajo

- ✓ PERSONAL: Que realizará la tarea descrita en la regla.
 - ✓ EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: Indica los equipos de protección personal que debe tener el personal para realizar las actividades descritas en la regla de trabajo.
 - ✓ EQUIPO/HERRAMIENTAS/MATERIALES: Indica los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar las actividades descritas en la regla de trabajo.
 - ✓ REGLA: Son guías ó instrucciones para ejecutar una determinada tarea..
 - ✓ RESTRICCIONES: Para la ejecución dela regla.
- ❖ La redacción de la regla de trabajo debe ser clara y concisa.

7.5.1 Elaboración de una Regla de Trabajo.

Las reglas de trabajo son guías ó instructivos que serán elaborados de acuerdo a los requerimientos específicos de las actividades que no están relacionadas directamente a los aspectos de la calidad significativos.

7.6 Control de documentos

7.6.1 Revisión


La revisión de documentos permitirá identificar la necesidad de modificar el contenido del documento, de tal manera que se facilite la comprensión de las actividades descritas.

El procedimiento a seguir para definir la posibilidad de hacer cambios o actualizaciones en el documento vigente, se inicia con la presentación de una solicitud para tales fines. De acuerdo a las responsabilidades descritas se revisa el documento y si es aceptado el cambio, este se realizará. La revisión no siempre implica modificaciones, pero si cambio de versión con la fecha ultima de aprobación y este será la versión correcta la que estará disponible a todos los usuarios de la empresa.

Cuando las áreas de una división se separen para formar otras divisiones, o se junten diferentes áreas para formar una división, estas realizarán una revisión y modificación en la codificación de sus formatos, la cual implica el cambio de versión siguiente al que está vigente.

La identificación de cambios de los PETS será incluido en la parte final del documento, adicional al formato establecido en la reglamentación.

El responsable del SGC-FELIX controlará los documentos elaborados (procedimientos operativos y reglas de trabajo) y lo actualizarán los jefes de División.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO: CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 8 de 8

7.6.2 Aprobación

Con la firma correspondiente se obtiene la aprobación del documento, considerándolo una herramienta válida para el SGC-FELIX.

7.6.3 Resguardo

El resguardo de documentos consiste en retener la versión original del documento en un lugar seguro para evitar que sea sustraído por personas no autorizadas y su consecuente uso inadecuado. El tiempo prudente de resguardo será de 1 año para los documentos externos; los documentos de carácter legal el resguardo se realizará según la normativa vigente, luego del cual se le dará el carácter de obsoleto, ante la vigencia de nuevos documentos, aprobados previa revisión.

Los documentos originales en su edición inmediata anterior son descartados inmediatamente del SGC-FELIX.

7.6.4 Distribución

Consiste en disponer de un número de copias definidas y hacerlas llegar a las Jefaturas pertinentes de acuerdo al tipo de documento, el cual será sellado antes de su distribución como COPIA CONTROLADA, la única documentación válida a utilizar en el SGC-FELIX será aquella que cuente con el sello respectivo. Al momento de la entrega de una nueva versión del documento, si es el caso, la persona que entrega un documento debe recibir la edición anterior de la copia de dicho documento. El control de la distribución de los documentos se realizará utilizando el formato SGC-FELIX-PG-08-F-03 "Entrega de PETS y Reglas de Trabajo" y para determinar la cantidad de procedimientos y reglas de trabajo entregados por ocupación se hará uso del formato SGC-FELIX-PG-08-F-02 "Distribución de PETS y Reglas de Trabajo" y del formato SGC-FELIX-PG-08-F-05 "Entrega de la documentación del sistema de gestión de la empresa INDUGA FELIX".

7.6.5 Procesamiento Informático de Datos (En proceso)

- Archivo y acceso de datos: Todos los datos (archivos) importantes para nuestra empresa se guardarán de forma centralizada en el servidor de nuestra red informática. Mediante la asignación de autorizaciones de acceso y de contraseñas se determinará quién puede leer, editar, modificar o borrar qué datos.
- Archivo de seguridad de los datos: Periódicamente se realizarán copias de seguridad en cintas magnéticas de los datos de almacenamiento centralizado.
- Modificación de datos: La modificación de documentos sólo pueden llevarla a cabo los responsables correspondientes.


La responsabilidad de este procedimiento la tiene el Responsable del SGC-FELIX.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

8.1 La documentación del SGC-FELIX está a cargo del Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

9. REGISTRO

- SGC-FELIX-PG-08-F-01: Lista Maestra de Documentos internos

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO: CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 9 de 9

- SGC-FELIX -PG-08-F-02: Distribución de PETS y Reglas de Trabajo
- SGC-FELIX -PG-08-F-03: Entrega de PETS y Reglas de Trabajo.
- SGC-FELIX -PG-08-F-04: Lista Maestra de Procedimientos de Gestión (PG)
- SGC-FELIX -PG-08-F-05: Entrega de la documentación del sistema de gestión de Calidad Empresa INDUGA FELIX
- SGC-FELIX -PG-08-F06: Lista Maestra de Documentos Externos.

10. ANEXOS

Ninguno



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08-F-01

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

DIVISIÓN _____
FECHA DE ACTUALIZACIÓN _____

DEPARTAMENTO O ÁREA _____

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O TITULO	1			2					3			4					
			FECHA ELABORACIÓN	FECHA APROBACIÓN	VERSION	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		FECHA ELABORACIÓN	FECHA APROBACIÓN	VERSION	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		FECHA ELABORACIÓN	FECHA APROBACIÓN	VERSION	MEDIO DE ALMACENAMIENTO			
						IMPRESO	DIGITAL				IMPRESO	DIGITAL				IMPRESO	DIGITAL	IMPRESO	DIGITAL

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08-F-03

ENTREGA DE PETS Y REGLAS DE TRABAJO

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

DIVISIÓN: _____

DEPARTAMENTO O ÁREA: _____

Nº	FECHA	FICHA	EMPRESA	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	OCUPACIÓN	DEPARTAMENTO Ó ÁREA	FIRMA

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08-F-04

LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN (PG)

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

DIVISIÓN: _____

DEPARTAMENTO O ÁREA: _____

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: _____

Nº	CODIGO DEL PG	TITULO DEL PG	1			2			3			4		
			FECHA REVISION	FECHA APROBACION	VERSION	FECHA REVISION	FECHA APROBACION	VERSION	FECHA REVISION	FECHA APROBACION	VERSION	FECHA REVISION	FECHA APROBACION	VERSION

Elaborado por :	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08-F-05


Entrega de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad Empresa INDUGA FELIX

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01


No	CODIGO	TITULO	Nº DE COPIAS	RECEPCION						
				FECHA ENTREGA	EMPRESA	NOMBRES Y APELLIDOS	DIVISIÓN	ÁREA	LUGAR	FIRMA

Elaborado por :	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO: PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 2 de 5

INDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINICIONES.....	3
6.	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	3
7.	DESCRIPCIÓN.....	3
8.	DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	5
9.	REGISTROS.....	5
10.	ANEXOS.....	5

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 6

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para identificar operaciones y actividades que requieren control operacional dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1 Es aplicable a las operaciones y actividades relacionadas con los significativos de la calidad, considerando la legislación de la calidad, política del SGC-FELIX, objetivos y metas definidos en el SGC-FELIX, de la empresa INDUGA FELIX.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos 8.1 Planificación y control de operaciones, 8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados a los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados a los productos y servicios, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2. Tipo y alcance del control de la provisión externa, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.5 Producción y prestación del servicio, 8.5.5 Actividades posterior a la entrega y 8.5.4 Preservación SGC-FELIX-PG-01: Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.
- 3.2 SGC-FELIX-PG-02: Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

4. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de los procedimientos, reglas de trabajo y registros operativos es asumida por los Coordinadores del SGC-FELIX.

5. DEFINICIONES

5.1 Actividades Críticas:

Son aquellas operaciones y actividades asociadas a los aspectos ambientales significativos o peligros de riesgo alto o medio.

5.2 Control Operativo:

Proceso permanente de evaluación de las actividades críticas

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

Este procedimiento es realizado periódicamente.


7. DESCRIPCIÓN

7.1 Se analizan los procesos y servicios existentes en la empresa, se realiza el análisis de los procesos productivos mediante la elaboración de los Diagramas de Flujo de entradas y salidas para la identificación correspondiente de los aspectos e impactos de la calidad del producto.

7.2 El análisis de este diagrama de flujo nos permite determinar las actividades críticas presentes en cada unidad productiva de la empresa y las actividades de control operativo que se requieran realizar, incluyendo las labores de mantenimiento que se deban hacer. Identificada la actividad crítica se determina el control operacional adecuado.

7.2.1 Consideraciones para las acciones (controles) de la calidad:

Para poder controlar los procesos adecuadamente es necesario que después de haber identificado los diagramas de flujo, la empresa debe asegurarse de que

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-08
	TÍTULO:	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 6

los procesos se llevan a cabo de forma que se satisfagan los requisitos establecidos. Se deben realizar revisiones periódicas de:

- Los elementos de entrada.
- La relación entre los resultados obtenidos y los objetivos planificados.
- La identificación y prevención de posibles causas de fallos y errores.
- La detección e implantación de mejoras.

Es necesario contar con instrucciones de trabajo claramente comprensibles y con la formación adecuada para garantizar que los productos se ajustan a los requisitos del cliente y los otros requisitos identificados. Por lo tanto, se debe promover la estandarización.

Como medios de control de la producción tenemos:

- La información disponible de las características de los productos respondiendo a los requisitos de los clientes y otros requisitos. Se utiliza el formato SGC-FELIX-PG-09-F-03: Características del producto.
- Disponibilidad de las instrucciones de trabajo
- Utilizar y mantener los equipos adecuado utilizado en la producción.
- Contar con actividades de seguimiento.
- Contar con procesos para la entrega adecuada.

7.2.1.1 Preservación del producto


- Para la identificación del producto, la empresa cuenta con medios de identificación que son colocados sobre el recipiente que contiene el producto.
- Para la manipulación del producto, los trabajadores utilizarán los EPP descritos en cada actividad productiva.
- Para el embalaje, la empresa utiliza las cajas asignadas a cada producto.
- Para el almacenamiento y protección la empresa utiliza los espacios asignados para este fin.

7.2.1.2 Control de compras

Es necesario para la compañía tener en cuenta los productos y servicios derivados de terceros ya que eso afecta a la calidad del producto que se brinda. Es por eso que como medidas de control la compañía debe tener en cuenta lo siguiente:

- Realizar una evaluación previa a los proveedores, para asegurar que estos no fallarán y serán capaces de suministrar a tiempo en las condiciones de calidad especificadas. Se contará con los registros SGC-FELIX-RT-ING-LO-01: Normas del manejo de compras, SGC-FELIX-PG-09-F-01: Acta de reunión para evaluación del proveedor
- Con la evaluación se tendrá como resultado: una lista de referencia de proveedores a los cuales se podrá recurrir para aprovisionarnos, además se tendrá garantía de que los proveedores cumplirán con los pedidos que se hacen y se podrá tener mejor control sobre ciertos procesos obteniendo el máximo de su rendimiento.
- Cuando ya se cuenta con un proveedor trabajando para la empresa se debe realizar un análisis y evaluación de su rendimiento. Se contará con el registro SGC-FELIX-PG-09-F-02: Rendimiento de los proveedores.

7.2.1.3 Verificación de las compras

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-09
	TÍTULO:	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 5 de 5

- Las comprobaciones que se realizan son respecto a los requerimientos del cliente interno de la empresa. Se utiliza un Registro de Conformidad para lo cual se utiliza el formato SGC-FELIX-PG-09-03: Registro de Conformidad

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


8.1 La distribución y archivo de los documentos generados por este procedimiento será asumido por los Coordinadores del SGC-FELIX.

9. REGISTROS

- SGC-FELIX-PG-09-F-01: Acta de reunión para evaluación del proveedor.
- SGC-FELIX -09-F-02: Rendimiento de los proveedores.
- SGC-FELIX-PG-09-F-03: Características del producto.
- SGC-FELIX-RT-ING-LO-01: Normas del manejo de compras.

10. ANEXOS

Ninguno

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO:	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIXPG-09-F-01
	TÍTULO:	ACTA DE REUNIÓN PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N° PAGINAS: 1 de 1

Fecha de Actualización:

FECHA:	HORA:	LUGAR:
--------	-------	--------

ASISTENTES INDUGA FELIX		
Nombres y Apellidos	Cargos	Firma

PROVEEDORES A EVALUAR	
Empresa	Área

ACUERDOS

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-06-F-01
	TÍTULO: RENDIMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA INDUGA FELIX	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 1 de 1

Fecha de Actualización:

FECHA:	HORA:	LUGAR:
--------	-------	--------

(NOMBRE DE LA EMPRESA PROVEEDORA)

FECHA DE INICIO DE SUS LABORES:	ÁREA: DIVISIÓN:
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	

PARÁMETROS A EVALUAR

PARÁMETROS	CALIFICACIÓN


De los evaluadores:
Nombres y Apellidos:

Firma:

.....

.....

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO:	SGC-FELIX-PG-08-F-03
	TÍTULO:	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			Nº PAGINAS:	1 de 1

Fecha de Actualización:

FECHA:	HORA:	LUGAR:
--------	-------	--------

CLIENTE O EMPRESA:
REPRESENTANTE DEL CLIENTE O EMPRESA:

REQUISITOS

CARACTERISTICAS	ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO
CANTIDAD	
DISEÑO:	
PESO:	
DENSIDAD:	

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SQC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	POLÍTICAS	CÓDIGO: SQC-FELIX-RT-ING-LO-01
	TÍTULO:	<p>NORMAS DEL MANEJO DE COMPRAS</p>	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 1 de 3

1. Objetivo

Las presentes normas tienen por objeto uniformizar el trabajo de compras en general, controlando y gestionando dicho trabajo, tomando en cuenta el impacto en la calidad.

2. Alcance

El alcance de estas normas es toda el área logística, especialmente: Compras, Almacenes, y todas las actividades que incluyen y están relacionadas a la compra de materiales e insumos.

3. Definición del Trabajo de Compra

El trabajo de compras significa la compra de materias primas, insumos, equipos, materiales auxiliares.

4. Encargado de las compras

El trabajo de la compra de materiales e insumos estará a cargo del Jefe de Logística, el cual podrá delegar estas funciones.

5. Establecimiento del Régimen de Compras

El Departamento de Logística siempre deberá estar enterado del movimiento interno y externo de la empresa y deberá preparar los datos básicos relacionados con el trabajo de compras.

El Departamento de Logística deberá adquirir el precio óptimo de los materiales e insumos que tengan la adecuada calidad y capacidad, tomando en cuenta el desempeño en calidad, el impacto en la calidad.

El Departamento de Logística deberá esforzarse en elevar la eficiencia del trabajo de compras para reducir los costos.

El Departamento de Logística deberá esforzarse en establecer una buena relación con los proveedores.

6. Proveedor

El proveedor será seleccionado básicamente de los que estén registrados previamente. Sin embargo, en caso de que se compren artículos especiales, se podrá comprar de los proveedores nuevos no registrados.

También se podrá comprar de proveedores nuevos con la finalidad de reducir costos y/o aumentar la calidad o rendimiento de los insumos adquiridos.

Los criterios para la elección de proveedores cuyos productos y/o servicios tengan impacto en el desempeño de la calidad.

7. Registro de nuevos proveedores

El registro de un nuevo proveedor será aprobado por el Jefe de Logística, en base al resultado del análisis sobre la escala, los antecedentes, registro en Sunat, situación crediticia, capacidad de producción, etc.

8. Eliminación del proveedor del registro

En cuanto a los proveedores que incumplen con las entregas, demoran excesivamente en las entregas de los pedidos, mala administración, mal desempeño en seguridad, etc., se les realizará inmediatamente la verificación para que en caso se juzgue

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	POLÍTICAS	CÓDIGO: SGC-FELIX-RT-ING-LO-01
	TÍTULO:	NORMAS DEL MANEJO DE COMPRAS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 2 de 3

necesario, mediante aprobación del Jefe de Logística, se les eliminará del registro de proveedores y se suspenderá las relaciones comerciales con ellos.

9. Modificación del registro de proveedores

Cuando surja un cambio en los datos de los proveedores, se modificará o se adicionará la información en los campos correspondientes, tarea que será delegada por el Jefe de Logística.

10. Elaboración del Plan de Compras

El Departamento de Logística, a través de la coordinación con las secciones y oficinas relacionadas y en consideración con los planes de producción y de venta, el movimiento del mercado, los presupuestos de inversiones y elaborará un plan de compra, el cual será presentado a la Gerencia de Operaciones para su aprobación.

11. Contratos de Compras

El Jefe de Logística se encargará de coordinar con el área Legal para la elaboración de los contratos con cada uno de los proveedores con quienes se realiza negocio continuo, como son los insumos, entrega de producto en planta, etc.

12. Cotización

El Departamento de Logística deberá mantener un proceso competitivo entre los proveedores, a través de la obtención de varias cotizaciones, evaluación de los proveedores actuales, revisión de las condiciones contractuales, etc.

Las evaluaciones a los proveedores se manejarán de forma prudente, y no se podrán revelar dentro ni fuera de la empresa.

13. Aprobación de la Compra

La elección del proveedor, el precio acordado y otras condiciones de compra serán llevados a cabo a través de la debida aprobación de la Jefatura de Logística, Gerencia de Operaciones y Jefe de Asesores.

En caso que se juzgue necesario por la Jefatura de Logística, se comunicarán las condiciones de compra a los Departamentos, Secciones, etc. relacionados para su consulta.

14. Orden de Compra

La Orden de Compra, describirá el siguiente contenido:

- . Número y fecha de la Orden de Compra
- . Nombre y datos del Proveedor
- . Nombre, código, especificaciones, marca y dimensión de los géneros a comprarse
- . Cantidad
- . Precio unitario e importe
- . Descuentos
- . Impuestos
- . Fecha de entrega
- . Lugar de entrega
- . Condiciones de pago
- . Motivo o uso de la compra
- . Otras condiciones del negocio

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	POLÍTICAS	CÓDIGO:	SGC-FELIX-RT-ING-LO-01	
	TÍTULO:	NORMAS DEL MANEJO DE COMPRAS		VERSIÓN:	01
				FECHA DE VIGENCIA:	
			Nº PAGINAS:	3 de 3	

15. Sitio y Fecha de Entrega

La entrega de los artículos comprados será llevada a cabo en el lugar designado en la Orden de Compra, y la fecha de entrega de los mismos será el día de ingreso de dichos artículos al Almacén de la planta. La conformidad de entrega se da en el Almacén de la planta.

El Departamento de Logística, cuando se produzca el retraso en la fecha de entrega, informará de este hecho al usuario respectivo, y al mismo tiempo, a través de la investigación de las causas, exigirá al proveedor el cumplimiento más cercano.

16. Recepción

Sobre los artículos entregados, el encargado de la recepción en el Almacén de la planta, usará la Nota de Traslado y la Guía de Remisión para comparar con dichos artículos y realizará enseguida la inspección de recepción. Se precisará si la recepción esta conforme o no, en la nota de traslado.

Como resultado de la inspección de recepción, si hay alguna disconformidad entre la Nota de traslado-Guía de Remisión, y lo real, este hecho será informado rápidamente al Área de Compras, y ésta tomará las medidas necesarias.

El encargado de recepción, después de la terminación de la inspección de recepción, expedirá la Nota de Traslado debidamente registrada y sellada.

17. Devolución

Los artículos entregados que hayan sido juzgados como reprobados por la inspección de recepción, serán devueltos con prontitud al proveedor, sin ingresar en el Almacén de la planta. Esto hecho será informado al Area de Compras, para realizar el seguimiento correspondiente.

En caso los artículos hayan sido ingresados al Almacén de la planta, y se juzguen como reprobados posteriormente, serán retirados del Almacén de la planta a través de una operación de salida de Devolución, la cual será supervisada directamente por el Departamento de Logística, y posteriormente por el Departamento de Contabilidad.

18. Condiciones de Pago

Las condiciones de pago del importe de la compra serán generalmente a 30 días de recibida la factura.


En cuanto a los pagos en plazos menores de 30 días, se requerirá la aprobación del Jefe de Logística.

Por norma general, no se hará negocios con pagos adelantados. Sin embargo, limitándose a casos inevitables, se puede realizar dicho negocio en esta modalidad mediante la aprobación del Jefe de Logística y del Gerente de Contabilidad y Finanzas.

19. Modificación y Derogación


La modificación y derogación de las presentes normas será llevada a cabo mediante acuerdo de la Junta Directiva.

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-10
	TÍTULO: REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 2 de 4

INDICE

1. OBJETIVO		3
2. ALCANCE.....		3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....		3
4. RESPONSABILIDADES.....		3
5. DEFINICIONES.....		3
6. FRECUENCIA DE EJECUCION.....		4
7. DESCRIPCIÓN		4
8. DISTRIBUCION Y ARCHIVO		4
9. REGISTRO		4
10. ANEXOS.....		4

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-10
	TÍTULO:	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 4

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para identificar situaciones de emergencia y no conformidad, y responder a ellas, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las actividades, productos y servicios que implican la no conformidad en cualquier circunstancia, es decir situaciones en la empresa INDUGA FELIX que presenten no ser conforme de acuerdo a lo establecido por los especialistas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.
 3.2 SGC-PANIFICADORAL-PG-01: Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.
 3.3 SGC-PANIFICADORA-PG-09: Planificación y Control Operacional.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Coordinador general de la emergencia y no conformidades: Coordinar las acciones para controlar la emergencia.
 4.2 Responsable del SGC-FELIX: Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

5. DEFINICIONES

5.1 Contingencia

Posibilidad de que algo suceda o no suceda

5.2 Emergencia

Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata

- 5.3 **Evaluación del Riesgo:** Proceso de evaluación de riesgo(s) derivados de un peligro(s) teniendo en cuenta la adecuación de los controles existentes y la toma de decisión si el riesgo es aceptable o no.

- 5.4 **Identificación de Peligros:** Proceso de reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características

- 5.5 **Incidente:** Evento(s) relacionados con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad

* Un accidente es un incidente con lesión, enfermedad o fatalidad


* Un incidente donde no existe lesión, enfermedad o fatalidad, puede denominarse, cuasi-pérdida, alerta, evento peligroso

* Una situación de emergencia es un tipo particular de incidente.

- 5.6 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- 5.7 **No conformidad:** incumplimiento de un requisito ya se legal, de la Normas, del cliente o uno establecido por la propia organización. hay tres fuentes de no conformidades:

- **Incidencias con proveedores:** entregas de material en mal estado o incumplimiento de plazos establecidos.
- **Incidencias en controles internos:** errores detectados en la propia organización durante los controles realizados durante el desarrollo del proceso productivo o de prestación del servicio.
- **Reclamaciones de clientes:** productos o servicios defectuosos que han superado los controles de la organización y que han sido detectados por el cliente.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-10
	TÍTULO:	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PÁGINAS: 4 de 4

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

6.1 La frecuencia de ejecución de este procedimiento será cada 06 meses, o cuando lo estime necesario el Coordinador General de la Emergencia y no conformidades.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Control del producto no conforme

Los controles del producto no conforme definen y estable las siguientes actividades

- La empresa define el concepto de no conformidad. Fija criterios que permite distinguir claramente un producto no conforme mediante las especificaciones del producto.
- La detección, el registro y la gestión de las no conformidades está bajo la responsabilidad del jefe de producción.
- Los productos no conforme se identifican mediante un distintivo visible.
- Se registran las no conformidades en el registro SGC-FELIX-PG-10-F-05 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
- Después de detectar las no conformidades, se toma acciones para solucionarlo, y se comunica al Coordinador general de la emergencia y no conformidades.
- Para la liberación de no conformidades se utiliza el registro SGC-FELIX-PG-10-F-06 liberación de no conformidades. La persona autorizada para realizar esto es el Coordinador general de la emergencia y no conformidades
- La empresa realiza un análisis de la tendencia de las no conformidades para las posibles mejoras.
- Si es necesario se recurre a acciones correctivas para eliminar causas y evitar que vuelvan a producirse.

8. DISTRIBUCION Y ARCHIVO

8.1 La documentación generada en este procedimiento será distribuida y archivada por el Responsable del SGC-FELIX.

9. REGISTRO

SGC-FELIX-PG-10-F-01 Reporte de simulacro


SGC- PANIFICADORA -PG-10-F-03 Reporte preliminar de emergencia

SGC-FELIX-PG-10-F-05 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

SGC-FELIX-PG-10-F-06 Liberación de no conformidades.

10. ANEXOS

Plan de respuesta a emergencias

	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-PANIFICADORA-PG-10-F-03
	REPORTE PRELIMINAR DE EMERGENCIA	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

REPORTE PRELIMINAR DE EMERGENCIA

1. Fecha del reporte: _____ Fecha ocurrencia emergencia: _____

2. Nombre y área del trabajador reportante: _____

3. Ubicación de la emergencia detectada _____

4. Descripción breve de la emergencia y gravedad


5. Número de personas accidentadas y su condición / elemento del medio ambiente dañado o con potencial de daño

6. Recursos requeridos

7. Situación actual de la emergencia

 Nombre y firma del responsable de SSO

Elaborado por :	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-10-F-01
	REPORTE DE SIMULACRO	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

Nombre y firma del coordinador del simulacro:

1. NOMBRE Y OBJETIVO DEL SIMULACRO

2. FECHA, HORA Y UBICACIÓN DONDE SE REALIZA EL SUCEO

3. DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

4. PARTICIPANTES

5. DESARROLLO DE LA RESPUESTA DE EMERGENCIA

6. CONCLUSIONES

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	COMENTARIOS

8. FIRMA DE LOS ASISTENTES

Nº	FICHA	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI.	OCUPACION	DEPARTAMENTO	DIVISION	FIRMA

Elaborado por :	Fecha:	Revisado por: 191	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-10-F-05
	TÍTULO: REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 1 de 1

Fecha de Actualización:

Nombre de la no conformidad: _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	INDICES DEL PRODUCTO NO CONFORME

Posibles acciones correctivas y preventivas:

Identificado por: _____

Firma: _____

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SUC-PANIFICADORA ISO 9001:2015</p>	TIPO: FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: 3GC-FELIX-PG-10-F-08
	TÍTULO: LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 1 de 1

Fecha de Actualización: _____

Nombre del Producto liberado: _____


CANTIDAD	INDICES DEL PRODUCTO NO CONFORME

Condiciones por las que el producto no conforme fue liberado:

Liberado por: _____


Firma: _____

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-11
	TÍTULO:	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 4

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	3
7. DESCRIPCIÓN.....	3
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	4
9. REGISTROS	4
10. ANEXOS.....	4

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-11
	TÍTULO:	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			Nº PAGINAS: 3 de 4

1. OBJETIVO

1.1 Establecer el procedimiento para el seguimiento, medición y análisis del desempeño de la calidad, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGC-FELIX, dentro de las actividades que incluyen y están asociadas en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina y a los bollos de masa, empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, 9.1.1. Generalidades, 8.6. Liberación de los productos y servicios y 9.1.3. Análisis y evaluación.

3.2 SGC-FELIX-PG-01: Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 La responsabilidad del seguimiento y medición en la compañía es del Responsable del Sistema de Gestión de la empresa FELIX - RSGC-FELIX.

5. DEFINICIONES

5.1 Proceso de medición:

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

5.2 Equipo de medición:

Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

6.1 Este procedimiento es realizado cuando se deba hacer el seguimiento y medición al desempeño de calidad o cuando por alguna circunstancia se tenga que efectuar este procedimiento.

7. DESCRIPCIÓN


7.1 Seguimiento, medición y análisis de la calidad

La empresa debe asegurarse de que se cumplen con los requisitos especificados por el cliente para el producto. Es por eso que a estos requisitos se les realiza un seguimiento adecuado, tanto para el proceso como para el producto.

7.1.1 Seguimiento y medición para el proceso

Todos los procesos involucrados en el alcance del presente procedimiento, deben tener un seguimiento continuo que permita tener confianza en que sus resultados son los esperados. Cada proceso en la producción tiene su objetivo el cual se alcanza mediante la calibración de cada máquina con la que se cuenta lo cual permite obtener resultados deseados.

Si las máquinas o equipos son propios tienen que estar calibrados y el personal que realiza el monitoreo debe estar capacitado para el uso de estas máquinas o equipos.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-11
	TÍTULO:	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 4

Si el servicio, es realizado por terceros, se debe solicitar que se incluya en el reporte de resultados, la calibración de los equipos o máquinas empleadas en el monitoreo y se solicitará el certificado de calibración de sus equipos o máquinas. Los resultados del monitoreo de calidad son controlados y analizados por medio de indicadores de calidad por la división de "Calidad" y en caso se exceda los LMP (límites máximos permisibles) se avisa inmediatamente al área respectiva para tomar las acciones correctivas correspondientes. Todos los monitoreos de calidad están bajo la responsabilidad de la división de Calidad.

7.1.2 Seguimiento y medición del producto

La empresa realiza inspección a sus productos comprobando así el cumplimiento de sus especificaciones.

Para controlar el producto se tiene en cuenta:

- La legislación que el producto requiera.
- Los requisitos del cliente.

El cliente debe realizar la liberación del producto donde apruebe el producto. Se utiliza el registro SGC-FELIX-PG-11-03 Informe de liberación del producto.

7.1.3 Análisis de datos

Los datos obtenidos en cada seguimiento y medición serán examinados, evaluados, analizados y transformados en propuestas útiles para la toma de decisiones.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

8.1 La distribución y archivo de los documentos generados por este procedimiento será asumido por el Responsable del Sistema de Gestión de calidad de la empresa INDUGA FELIX RSGC-FELIX.

9. REGISTROS

SGC-FELIX-PG-11-03 Informe de liberación del producto.

10. ANEXOS

Ninguno

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: 8GC-FELIX-11-F-03
	TÍTULO: INFORME DE LIBERACIÓN O APROBACIÓN DEL PRODUCTO	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINAS: 1 de 1

Fecha de Actualización: _____

Nombre del Producto liberado o aprobado: _____

Nombre del cliente o Empresa: _____


CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO	ÍNDICE DEL PRODUCTO	¿EL CLIENTE ESTÁ DE ACUERDO?

Observaciones:

Liberado por: _____

Firma: _____

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-12
	TÍTULO: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 2 de 5

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN.....	3
7. DESCRIPCIÓN	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	5
9. REGISTROS	5
10. ANEXOS.....	5

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-12
	TÍTULO:	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 6

1. OBJETIVO

- 1.1** Evaluar el cumplimiento de los Requisitos Legales, Requisitos de los procesos y productos y/o de las Obligaciones Voluntariamente Asumidas, dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1** Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGC-FELIX, dentro de las actividades que incluyen y están asociadas en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (galletas, biscocho, entre otros), empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.2** ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 8.6. liberación de los productos y servicios.
3.3 SGC-FELIX-PG-02: Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
3.4 SGC-FELIX-PG-13: No conformidad y Acción Correctiva.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Responsable del Sistema de Gestión de Calidad INDUGA FELIX (RSGC-FELIX)

El RSGC-FELIX y el Jefe del Departamento Legal son los responsables de evaluar el cumplimiento de los Requisitos Legales, requisitos de los procesos y productos y de las Obligaciones Voluntariamente Asumidas relacionadas con SGC-FELIX. El RSGC-FELIX podrá disponer según sea el caso, que los distintos CSGC-FELIX y auditores internos apoyen en esa labor.

4.2 Jefe del Departamento Legal

Deberá cumplir lo dispuesto en este procedimiento, brindando orientación y alcances a los jefes de división y/o área, u otro interesado referente a los Requisitos Legales, requisitos de los procesos y productos, y obligaciones voluntariamente asumidas inherentes a las actividades, productos y servicios de la empresa.

5. DEFINICIONES

5.1 Informe de Cumplimiento Normativo Legal


Es el documento que consolida y especifica el cumplimiento o incumplimiento de los Requisitos Legales y Obligaciones Voluntariamente Asumidas detectadas durante la evaluación llevada a cabo por el Asesor Legal según lo indicado en el punto 7.

5.2 Informe Técnico-Legal

Es el documento que especifica el cumplimiento o incumplimiento de los Requisitos Legales y obligaciones voluntariamente asumidas y las evidencias que lo demuestran. Se elabora en base a los datos obtenidos tras cada auditoría interna, por el Jefe del Departamento Legal.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

- 6.1** La evaluación del cumplimiento de los Requisitos Legales, requisitos de los procesos y productos y obligaciones voluntariamente asumidas se realizará de acuerdo a lo indicado en el punto 7.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-12
	TÍTULO: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS	VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA:
		N.º PAGINAS: 4 de 6

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Generalidades

Para efectuar la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de los procesos y productos y otros requisitos o normas voluntarias aplicables, se analizarán los parámetros controlados por la compañía considerando:

- Incidentes
- Cumplimiento de la legislación aplicable.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos para los procesos.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto.
- Obligaciones Voluntariamente Asumidas.

7.2 Evaluaciones y auditorías

- a. La evaluación y/o verificación del cumplimiento de los Requisitos Legales, requisitos de los procesos y productos y obligaciones voluntariamente asumidas se efectuará seis (06) veces al año, durante los meses de enero, marzo, mayo, julio, setiembre y noviembre, de manera aleatoria a cualquier área o división perteneciente a la Compañía. Para ello se tomará como base los formatos SGC-FELIX-PG-12-F-01, SGC-FELIX-PG-12-F-02, SGC-FELIX-PG-02-F-01 y SGC-FELIX-PG-02-02. Una vez finalizada la evaluación y/o verificación, el asesor legal procederá a elaborar el Informe de Cumplimiento Normativo Legal, el mismo que será comunicado vía correo electrónico o documento físico, o de manera verbal al representante de la Gerencia General para el SGC-FELIX (RGG-SGC-FELIX). Los incumplimientos detectados serán corregidos mediante acciones según el SGC-FELIX-PG-14: Procedimiento de No conformidad, Acción Correctiva y Preventiva.
- b. La evaluación y/o verificación del cumplimiento de los Requisitos Legales, requisitos de los procesos y productos y Obligaciones Voluntariamente Asumidas se efectúa también en el proceso de auditoría interna programado en un mes determinado, no siendo en consecuencia necesario realizar en dicho mes la evaluación y/o verificación señalada en el punto precedente. Para verificar el cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de los procesos y productos y otros requisitos asumidos por la empresa, el equipo de auditores internos, en el proceso de auditoría interna, incluyen en la auditoría el cumplimiento de los Requisitos Legales, Requisitos de los Procesos y Productos y Obligaciones Voluntariamente Asumidas de acuerdo a los registros derivados del SGC-FELIX-PG-02: Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y otros requisitos y deberán utilizar los formatos SGC-FELIX-PG-12-F-01 y SGC-FELIX-PG-12-F-02, tomando en cuenta el procedimiento de auditoría interna SGC-FELIX-PG-16.
- c. Una semana antes de las fechas establecidas en el Programa de Auditoría Interna SGC-FELIX, el RSGC-FELIX notifica a los CSGC-FELIX. Si los CSGC-FELIX solicitan postergar la auditoría, deberán de notificar al RSGC-FELIX con 48 horas de anticipación a la fecha de la auditoría interna programada y ésta podrá ser reprogramada en las próximas 72 horas.
- d. La Auditoría Interna se inicia con una reunión de apertura con los CSGC-FELIX, en donde se especifica el alcance, las Divisiones a evaluar y los Requisitos Legales, Requisitos de los Procesos y Productos y Obligaciones Voluntariamente Asumidas del SGC-FELIX. Durante la conducción de la auditoría se verifica la evidencia que demuestre el cumplimiento con Requisitos Legales, Requisitos de los Procesos y Productos y Obligaciones Voluntariamente Asumidas.
- e. Al término de la auditoría interna, se realizará la reunión de cierre, donde se presentarán las conformidades, no conformidades y observaciones encontradas.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-12
	TÍTULO:	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 5 de 5

- f. Posteriormente, se elaborará el Informe de Auditoría Interna, el mismo que será puesto en alcance del Asesor Legal. Tomando en cuenta este documento, así como las generalidades señaladas en el punto 7.1 de considerarlo conveniente, el asesor legal elaborará el Informe Técnico-Legal, el mismo que será comunicado vía correo electrónico al representante de la Gerencia General para el SGC-FELIX (RGG-SGC-FELIX).
- g. Los incumplimientos detectados serán corregidos mediante acciones según el SGC-FELIX-PG-13: Procedimiento de No conformidad y Acción Correctiva.

7.3 Requisitos de los Auditores Internos

Los candidatos a ser auditores internos de la Compañía deben cumplir con los requisitos indicados en SGC-FELIX-PG-15: Auditoría Interna.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

8.1 El Jefe del Departamento Legal distribuye y archiva el Informe Técnico Legal y el Informe de Cumplimiento Normativo Legal.

9. REGISTROS

9.1 SGC-FELIX-PG-12-F-01: Normas legales, Requisitos de los Procesos y Productos y Obligaciones Voluntariamente Asumidas.

9.2 SGC-FELIX-PG-12-F-02: Evaluación del cumplimiento legal, requisitos de los procesos y productos y/o de obligaciones voluntariamente asumidas.


10. ANEXOS

No hay

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN						CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-12-F-02		
	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL, REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS Y/O DE OBLIGACIONES VOLUNTARIAMENTE ASUMIDAS.								
	FECHA DE VIGENCIA:						VERSIÓN: 01		


N°	FECHA DE EVALUACION	EVALUADOR O AUDITOR	AUDITADO	CODIGO	ARTICULO(S) EVALUADO(S)	DIVISIÓN / AREA	CUMPLE	NO CUMPLE	HALLAZGOS

Elaborado por :	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 6

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN.....	4
7. DESCRIPCIÓN.....	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO.....	5
9. REGISTROS.....	5
10. ANEXOS.....	5

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 5

1. OBJETIVO

1.1 Establecer el procedimiento para la identificación de una no conformidad, determinar e implementar la acción correctiva y preventiva dentro del alcance del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGC-FELIX, dentro de las actividades que incluyen y están asociadas en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (pan y biscochos), empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10.2 No conformidad y Acción correctiva, 10.3 Mejora continua.

3.2 SGC-SL-PG-15: Auditoria Interna.

3.3 SGC-SL-PG-16: Liderazgo y Compromiso.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 El responsable identificarán una no conformidad, oportunidad de mejora u observación generando la SAC o SAP respectiva.

Los Jefes de División ó área y/ó Supervisores (involucrados) deben determinar la respectiva acción correctiva y completar la información solicitada en la SAC o SAP.

5. DEFINICIONES

5.1 Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

* Puede haber más de una causa para una no conformidad


* La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

5.2 Mejora continua:

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

* Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial

* La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 6

5.3 No conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

* Una no conformidad puede ser una desviación a:

- Estándares de trabajos relevantes, prácticas, procedimientos, requisitos legales.
- Requerimientos del sistema de gestión aplicado.

5.4 Oportunidad de mejora:

Elementos que, aunque no son incumplimientos, la organización podría considerar para la mejora continua.

5.5 Observación:

Incumplimiento real o potencial, aislado de un requisito incluido en el criterio de la auditoria ó situación que, sin representar incumplimiento, puede ser revisada por la organización, cuando lo estime conveniente para mejorar la eficacia del proceso.

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

6.1 Este procedimiento será aplicado cuando surja una no conformidad, acciones correctivas relacionadas con el SGC- FELIX.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 El responsable o el jefe de asuntos respecto a la calidad o los auditores internos generan la SAC o SAP, colocan la fecha, número de SAC ó SAP, división, área, responsable (jefe de división o jefe de área ó responsable), como consecuencia de una no conformidad, un producto no conforme respecto a sus requisitos que debe cumplir, comunicación interna, comunicación externa, monitoreo y medición, auditoria o revisión por la dirección relacionadas calidad, debe describir el hallazgo y el nombre de quien lo identifico y la fecha, luego se la entregará al jefe de división o área o responsable respectivo.

7.2 El jefe de división o área o responsable debe completar toda la información solicitada, hacer el análisis de causa para encontrar las causas raíces (básicas) que originaron el hallazgo empleando cualquier metodología lógica (diagrama causa efecto u otro), indicando el nombre de quienes lo analizaron y la fecha (uso del formato SGC- FELIX - F-SSO-SE-04), luego decidirá la acción correctiva y/o acción preventiva a adoptar, así como designar al responsable de su implementación, fijando el plazo en el que deberá llevarse a cabo la acción correctiva.

7.3 Las acciones correctivas comprenden: la corrección y las acciones correctivas propiamente dichas de las no conformidades.

- Corrección: realización de acciones inmediatas a fin de enmendar la no conformidad
- Acciones correctivas: son la realización de acciones necesarias con el fin de prevenir que un evento se vuelva a ocurrir y se suscite la no conformidad, actuando sobre las causas básicas y/o potenciales de la no conformidad.

7.4 La oportunidad de mejora no requiere análisis de causa.


7.5 Luego se deberá enumerar las acciones correctivas (AC) de las causas básicas detectadas.

7.6 Indicar el nombre del responsable de ejecutar esas acciones correctivas o preventivas.

7.7 Indicar la fecha propuesta (FPH) para implementar la AC.

7.8 Una vez ejecutada la AC se deberá indicar la fecha de ejecución (FEH).

7.9 El responsable de calidad, lo realizará el jefe de producción.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 6

7.10 La evaluación de la eficacia de las acciones correctivas se realizará a través de las inspecciones realizadas en campo, o del análisis de la documentación enviada como evidencia, o mientras no se registre la ocurrencia del mismo.

7.11 En caso que no fuera eficaz las medidas correctivas implementadas, se solicitará que esta AC sea modificada, si fuera eficaz cierra la SAC. Este plazo de verificación depende de la naturaleza de la no conformidad real ó potencial y del tipo de acción a tomar, no siendo este mayor a un año.

7.12 Cuando se identifiquen nuevas no conformidades del producto o la necesidad de nuevos controles o cambios a los controles existentes, generados por un SAC o SAP a través de la acción correctiva; estas serán revisadas mediante el proceso de evaluación de riesgos y no conformidad previa su implementación.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

8.1 La documentación relacionada con las no conformidades y acciones correctivas será distribuida (si fuera necesario) el jefe de producción guardando el original y una copia archivada en cada división ó área involucrada.

9. REGISTROS

9.1 SGC-FELIX-PG-13-F-01 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC) ó ACCIÓN PREVENTIVA (SAP).

9.2 SGC-FELIX-PG-13-F-02 ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC) / ACCIÓN PREVENTIVA (SAP).

9.3 SGC-FELIX-PG-13-F-05 ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC) / ACCIÓN PREVENTIVA (SAP) RELACIONADO AL TEMA DE CALIDAD

9.4 SGC- PANIFICADORA -F-SSO-SE-04 CONTROL DE ASISTENCIA A REUNIONES

10. ANEXOS

Ninguno.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-13-F-01

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

FECHA				SOLICITUD ACCION CORRECTIVA						
				SOLICITUD ACCION PREVENTIVA						
DIVISIÓN			ÁREA			NO CONFORMIDAD				
JEFE DE DIVISIÓN Ó ÁREA						OPORTUNIDAD DE MEJORA				
ISO 9001:2015		REQUISITO				PRODUCTO NO CONFORME				
						MAL PROCEDIMIENTO				
						AUDITORIA	INTERNA		EXTER	
						REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, OPORTUNIDAD DE MEJORA U OBSERVACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, OPORTUNIDAD DE MEJORA U OBSERVACIÓN			
---	--	--	--

IDENTIFICADO POR		FECHA IDENTIFICACIÓN	
------------------	--	----------------------	--

ANÁLISIS DE CAUSA

ANALIZADO POR		FECHA DEL ANÁLISIS	
---------------	--	--------------------	--

N°	PLANEAR		VEP/ERP	HACER (IMPLEMENTAR)			VERIFICAR Y ACTUAR (SSA)				
	AC <input type="checkbox"/>	AP <input type="checkbox"/>		RESPONSABLE	FPH	FEH	FPVA	FEVA	E	NE	

AC: ACCIÓN CORRECTIVA ; AP: ACCIÓN PREVENTIVA ; VEP: VALOR ESPERADO PÉRDIDA; ERP: EVALUACIÓN RIESGO PROBABLE; FPH: FECHA PROPUESTA PARA HACER IMPLEMENTAR LA AC Ó AP ; FEH:FECHA EJECUCION DE LA AC Ó AP ; FPVA: FECHA PROPUESTA PARA VERIFICAR Y ACTUAR ; FEVA: FECHA DE EJECUCIÓN PARA VERIFICAR Y ACTUAR ; SSA: SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y ASUNTOS AMBIENTALES ; E:EFICAZ ; NE:NO EFICAZ

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:
211					



FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-13-F-02

ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)

DIVISIÓN:

AREA:

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

AC N°	AP N°	DIVISIÓN/AREA/CTTA	GENTE	AMBIENTE	EQUIPO	PROPIEDAD	PROCESO	CUASI PÉRDIDA	FECHA DE OCURRENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	RESUMEN DEL EVENTO

AE=Auditoría externa; AI=Auditoría interna; OS=Osinergim; MON=Monitoreos; ACC=Accidentes; CAP=Capacitación; ERT=Enfermedades relacionadas al trabajo

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-13-F-05

ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC) / ACCIÓN PREVENTIVA (SAP) RELACIONADO AL TEMA DE CALIDAD

DIVISIÓN:

AREA: CALIDAD


FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

SAC Nº	SAP Nº	DIVISIÓN/AREA/ CTTA.	TIPO DE EVENTO	ASPECTO DE CALIDAD AFECTADO	FECHA DE OCURRENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	RESUMEN DEL EVENTO


AE=Auditoria externa; AI=Auditoria interna

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	CONTROL DE REGISTRO	VERSION: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 5

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN.....	3
7. DESCRIPCIÓN	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	5
9. REGISTROS	5
10. ANEXOS	5

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TITULO:	CONTROL DE REGISTRO	VERSION: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N° PAGINAS: 3 de 6

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la identificación, mantenimiento y eliminación de registros en el Sistema de Gestión de la empresa FELIX.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los registros generados en el SGC-PFELIX de la empresa.

3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

3.1 ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisito 7.5.3 Control de Información documentada.

3.2 SGC-FELIX-PG-01: Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.

3.3 SGC-FELIX-PG-09: Planificación y Control Operacional.

4. RESPONSABILIDADES

>

DOCUMENTO	• IDENTIFICACIÓN • ELABORACIÓN • MODIFICACIÓN	• ACTUALIZACIÓN • REVISIÓN	• APROBACIÓN	• RESGUARDO • DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS • ARCHIVO DE DOCUMENTOS • BOLETO
Registros - Formatos del Sistema de Gestión del SGC-FELIX	Consultor externo ó, Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX.	Responsable del Sistema de Gestión de calidad de la empresa.	Representante de la Gerencia General	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa INDUGA FELIX.
Registros - Formatos Operativos del SGC-FELIX.	Trabajador (es), operario (s) ó Supervisor ó Jefes de Área ó Departamento ó Jefe de División	Supervisor Jefes de Área o Departamento ó, Jefe de División	Jefes de División	Jefe de División

> Dependiendo del formato solo uno de ellos firma en cada recuadro.

5. DEFINICIONES

No aplica

6. FRECUENCIA DE EJECUCIÓN

Este procedimiento es efectuado cada vez que se emite, archiva, retira, almacena y dispone un registro.


 <p> Felix SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015 </p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CODIGO:	SGC-FELIX-PG-14
	TITULO:	CONTROL DE REGISTRO	VERSION:	01
			FECHA DE VIGENCIA:	
			Nº PAGINAS:	4 de 6

7. DESCRIPCIÓN

7.1 EMISIÓN

- El llenado del formato de registro se lleva a cabo por la persona que realiza la actividad a ser registrada.
- Todos los registros son firmados y fechados en el momento de su emisión por los responsables de dicha actividad.
- Los registros se identifican por los códigos y/o títulos establecidos no permitiéndose la ambigüedad, e incluyen información suficiente para que se correlacionen fácilmente con las actividades a que hacen referencia.
- Los registros de datos están soportados en papel o electrónicamente. En este último caso, se mantendrá una copia de seguridad o bien una copia de respaldo en papel por la Jefatura del área respectiva, quien deberá disponer el archivo, controlarlo y conservarlo.
- La lista maestra de registros del SGC-FELIX se redactan en el formato SGC-FELIX-PG-15-F-01
- Cuando hay un cambio en los registros esta Lista Maestra es actualizada por el Responsable del SGC-FELIX
- Se debe contar con un archivo master de todos los formatos donde se indique el número del formato, y firmas de aprobación no siendo necesario que este número y firmas se incluyan en los formatos que se empleen.
- La conservación y el control de registros del SGC-FELIX se realizan de acuerdo a la Lista Maestra de Registros SGC-FELIX -PG-15-F-01, la Lista maestra de registros relacionados con procedimientos de gestión SGC-FELIX-PG-15-F-02 , o en la Lista Maestra de registros - Documentos Externos SGC-FELIX-PG-15-F-03, donde se establece la siguiente información:
 - Identificación. Todos los registros deben contar con una codificación de acuerdo al procedimiento de gestión SGC-FELIX-PG-08 Control de documentos y estar registrados en la Lista Maestra de Registros SGC-FELIX-PG-15-F-01 ó la Lista maestra de registros relacionados con procedimientos de gestión SGC-FELIX - PG-15-F-02, para los documentos externos se tendrá en cuenta la procedencia del documento legal.
 - Lugar de Almacenamiento. Es el lugar (oficina, estantes u otros)
 - Orden de Almacenamiento. Puede ser cronológico, alfabético, numérico u otros.
 - Protección: Puede ser libre de polvo, humedad u hongos cuando es físico o a través de un antivirus o back up si es magnético.
 - Recuperación: Medio por el que se recupera el documento, físico (se saca el registro) o electrónica (magnético) y a través de qué persona.
 - Tiempo de retención: Tiempo de almacenamiento, se ha considerado 1 año de tiempo de retención para los registros de listas maestras y los documentos externos de procedencia legal según lo establezca la norma.
 - Disposición (que se hará después del tiempo de retención).
 - Fecha de aprobación del registro
 - Versión: del registro

El periodo de conservación de estos registros depende de requisitos legales, requisitos financieros, posibles demandas de responsabilidad civil o reglamentarios y por especificaciones de los clientes.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-14
	TÍTULO:	CONTROL DE REGISTRO	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 5 de 5

7.2 LEGIBILIDAD DE LOS REGISTROS:

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad son identificados por medio del “nombre” que se le asigna a cada registro, la legibilidad se garantiza gracias a que toda la documentación se encuentra en medio electrónico en la red interna de la empresa.

* En el caso que se llegara a contar con registros impresos considerados como “copias no controladas”; cada dueño de proceso deberá velar por que éste documento se encuentre debidamente protegido y alejado de elementos externos que puedan afectar su legibilidad. Eje: (Archivo, carpeta, folder, biblioteca, entre otros)

* Con el fin de proteger la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza una copia trimestral de seguridad en medio magnético la cual se preserva para posibles contingencias. Se debe tener en cuenta los requisitos de la Ley de Protección de Datos en cuanto a la disposición y flujo de los mismos, especialmente cuando estas salen de la organización.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

El responsable del SGC-FELIX se encargará de distribuir los documentos de este procedimiento a quien corresponde y lo archivará

9. REGISTROS

SGC-FELIX-PG-14-F-01: Lista Maestra de Registros

SGC-FELIX-PG-14-F-02: Lista maestra de registros relacionados con procedimientos de gestión

SGC-FELIX-PG-14-F-03: Lista maestra de registros – Documentos externos.


10. ANEXOS

Ninguno

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-18
	TÍTULO:	AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 8

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. FRECUENCIA DE EJECUCION.....	4
7. DESCRIPCION.....	4
8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO	6
9. REGISTROS	6
10. ANEXOS	6

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-18
	TÍTULO:	AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 8

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para llevar a cabo la Auditoría Interna del SGC-FELIX.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento se aplica al proceso de Auditoría Interna del SGC-FELIX, Asociadas en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (pan y biscochos), empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 9.2. Auditoría Interna.
3.2 SGC- FELIX -PG-13 No conformidad y acción correctiva.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 **Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX (RSGC-FELIX)**
Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

5. DEFINICIONES

5.1 Auditoría:

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

* Independiente no necesariamente significa externo a la organización, en muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, se puede demostrar la independencia no siendo responsable de la actividad auditada

5.2 Auditoría Interna:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión de calidad fijado por la organización.

* En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita

5.3 Auditor:

Auditor: persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.

5.4 No Conformidad Mayor

Incumplimiento de un requisito o normativa legal aplicable al sector.

5.5 No Conformidad Menor

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-18
	TÍTULO:	AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 8

Incumplimiento de un requisito o normativa legal de manera puntual y sin mayor trascendencia. También se puede considerar como un potencial incumplimiento.

5.6 Observación

Hallazgo que debe ser tomado en cuenta para mejorar la actividad o proceso analizado.

5.7 Oportunidad de Mejora

Hallazgo que puede ser tomado en cuenta para mejorar la actividad o proceso analizado.

5.8 Recomendación

La acción o medida correctiva a tomar.

5.9 Responsable

Persona encargada de implementar la recomendación.

5.10 Plazo

Periodo de ejecución de la recomendación. El plazo para el análisis de causas será dentro de los 15 días de entregada la SAC y el plazo de propuestas de acciones correctivas dependerá de las acciones a tomar.

6. FRECUENCIA DE EJECUCION

1.1 Este procedimiento se realizará cada doce meses.

7. DESCRIPCION

7.1 PROGRAMACIÓN


El RSG-PANIFICADORA solicita a los auditores de la empresa la elaboración del programa de auditoría interna en el que se incluyan:

- Las fechas probables de auditoria
- Áreas a auditar según el alcance del procedimiento (que integran cada División, aquellas relacionadas a los aspectos ambientales significativos, peligros de riesgo supercrítico y altamente crítico y aspectos de la calidad significativos)
- Día, hora
- Auditores
- Documentos relacionados
- Criterios de Auditoria

Los auditores presentan el Programa de Auditoria Interna en el Formato SGC-FELIX-PG-15-F-01: Programa de Auditoría Interna al RSGC-FELIX para su conocimiento, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. El número de trabajadores de la División o Área.
- b. Las actividades críticas desarrolladas en la División o Área
- c. La ocurrencia de accidente en la División o Área
- d. Las áreas operativas en la División o Área.

Si el RSGC-FELIX no está de acuerdo con el Programa emitirá al grupo auditor un comunicado escrito indicando los motivos y alternativas a considerar. Cuando ya se tiene el Programa establecido, se entrega una copia del Programa al RGG-SGC-FELIX. Las auditorias pueden ser modificadas de acuerdo a auditorias previas, y otros casos excepcionales.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-18
	TÍTULO:	AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 8

7.2 EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor está formado por un auditor líder y auditores acompañantes, los cuales a su vez deben formar grupos de trabajo (que dependerá del área a auditar) y cada grupo debe tener un líder de grupo para llevar a cabo las auditorías a las instalaciones, todos los auditores deben estar capacitados para este fin. Estos deberán ser calificados y tener la autoridad para observar todas las operaciones, conducir la auditoría, acceder a la información requerida y revisar los documentos necesarios.

Calificación de auditores internos

El personal seleccionado para realizar auditorías al SGC- FELIX requiere lo siguiente:

- Aprobar el Curso de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 dictado por especialistas en el tema.
- Contar con formación profesional
- Que laboren actualmente en INDUGA FELIX

Si el personal seleccionado cumple con los requisitos, recibe una certificación por escrito que lo autoriza a ejercer funciones de auditor interno. El Representante de la Gerencia General del SGC- FELIX debe llenar el formato SGC- FELIX -PG-15-F-04 (Calificación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001), archivar una copia y entregar el original al auditor interno.

7.3 PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

Los auditores internos deberán preparar el Plan de Auditoría de acuerdo a las Normas ISO 9001:2015, usando formato SGC-SL-PG-16-F-02 Plan de Auditoría Interna del SGC-FELIX. Se elegirá entre ellos al Auditor Líder de acuerdo a su experiencia en la empresa.

7.4 COMUNICACIÓN

El Auditor Líder comunicará al Comité del SGC- FELIX, la fecha de realización de la auditoría.


Si el área a auditar tiene alguna observación o considera necesario postergar la auditoría programada deberá comunicar por lo menos 24 horas antes del inicio de la auditoría las causas o impedimentos al Comité del SGC-FELIX y se acordará una nueva fecha para la realización de la auditoría

7.5 AUDITORIA

La Auditoría es realizada por el Equipo auditor. Las áreas auditadas deberán facilitar las condiciones necesarias para el cumplimiento satisfactorio de la auditoría.

7.6 INFORME

Una vez finalizada la Auditoría, el Equipo Auditor deberá entregar el informe de auditoría en un tiempo no mayor de diez días al RSGC- FELIX, a partir de la fecha de finalización de la auditoría. El informe deberá ser elaborado de acuerdo al formato SGC-FELIX-PG-16-F-03: Informe de Auditoría Interna. Para cada no conformidad deberá llenar el formato SGC-FELIX-PG-14-F-01 Solicitud de acción correctiva, según lo indica el procedimiento SGC-FELIX-PG-13: No Conformidad y Acción Correctiva.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-16
	TÍTULO:	AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 6 de 6

El Jefe de División, área ó departamento decidirá la acción correctiva a tomar así como designará al responsable de su implementación, fijando el plazo en el que deberá llevarse a cabo la acción correctiva.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

- 8.1 La distribución y archivo de los documentos generados por este procedimiento será asumido por el Responsable del SGC-FELIX.

9. REGISTROS

- 9.1 SGC-FELIX -PG-15-F-01: Programa de Auditoría Interna del SIG-PANIFICADORA.
- 9.2 SGC-FELIX -PG-15-F-02: Plan de Auditoría Interna del SGC-PANIFICADORA.
- 9.3 SGC-FELIX -PG-15-F-03: Informe de Auditoría Interna
- 9.4 SGC-FELIX -PG-15-F-04: Calificación de Auditor Interno
- 9.5 SGC-FELIX -PG-15-F-05: Constancia de Auditoría Interna
- 9.6 SGC-FELIX -PG-15-F-06: Cronograma de Auditorías internas

10. ANEXOS

No aplica



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CODIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-01

PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DEL SGC-FELIX

FECHA DE VIGENCIA: 02/06/2018

VERSION: 01

Nº	AREA	DI A /HORA	AUDITORES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
				4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
				4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO
				4.2 COMPRENSIÓN DE LAS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
				4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
				4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
				6. LIBERAZO
				6.1 LIBERAZO Y COMPROMISO GERENCIAL
				6.2 POLÍTICA
				6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
				6. PLANIFICACIÓN
				6.1 ACCIONES PARA ABRIR RIEGOS Y OPORTUNIDADES
				6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS
				6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
				7. APTO
				7.1 RECURSOS
				7.2 COMPETENCIA
				7.3 TOMA DE CONCIENCIA
				7.4 COMUNICACIÓN
				7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
				8. OPERACION
				8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
				8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
				8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
				8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
				8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
				8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
				8.7 CONTROL DE LA SALUD Y RENDIMIENTO
				9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
				9.1 SEGUIMIENTO, MONITOREO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
				9.2 AUDITORIA INTERNA
				9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
				10. MEJORA
				10.1 GENERALIDADES
				10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
				10.3 MEJORA CONTINUA

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CODIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-02


PLAN DE AUDITORIA INTERNA DEL SGC-FELIX

FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01


PROCESO AUDITADO:	
RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA:	
DEPARTAMENTO:	
AUDITOR LIDER:	
LUGAR Y FECHA DE LA AUDITORIA:	
FECHA DE PRESENTACION DEL INFORME:	
DURACION DE AUDITORIA:	
1. OBJE TIVO DE LA AUDIT ORIA	
2. ALCANCE DE LA AUDIT ORIA	
3. EQUIPO AUDITOR:	
-	
-	
-	
-	
-	
4. CRITERIO S DE AUDIT ORIA:	
5. RECUR SO S:	

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

	FORMATO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

INFORME N° _____				
FECHA DE AUDITORIA INTERNA:		/ /		
AREA O ACTIVIDAD AUDITADA:				
AUDITOR LIDER:				
EQUIPO AUDITOR:		- -		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:				
ALCANCE:				
DOCUMENTACION DE SOPORTE DE LAS EVIDENCIAS DE LA AUDITORIA				
LISTA DE PERSONAS ENTREVISTADAS				
División ó área:				
NOMBRE		CARGO		
LISTA DE ASISTENCIA A LA REUNION DE APERTURA Y CIERRE				
OBSERVACION	REQUISITO	DIVISION O AREA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
FORTALEZAS DETECTADAS				
DEBILIDADES DETECTADAS				
SUGERENCIAS				
REPORTE DE AUDITORIA DEL CUMPLIMIENTO LEGAL				
OBSERVACIONES GENERALES				
CONCLUSIONES GENERALES				
HUANUCO DE DE 20.....				
FIRMA DE AUDITOR LIDER			FIRMA DEL AUDITADO	

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por: 230	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	FORMATO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-04
	CALIFICACIÓN DE AUDITOR INTERNO	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

CALIFICACIÓN DE AUDITOR INTERNO SGC-FELIX

Fecha: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Antigüedad: _____

Jefe inmediato: _____

Área: _____


Requisitos:

- Aprobar el Curso de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015.
- Contar con formación profesional
- Que laboren actualmente en la empresa INDUGA FELIX.

Se aprueba su participación como Auditor Interno del SGC-FELIX a partir del día ____ de _____ del _____, en la empresa FELIX.

Gerente General
RGG-SGC-FELIX.

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	FORMATO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-05
	CONSTANCIA DE AUDITORIA INTERNA	
	FECHA DE VIGENCIA: 02/06/2018	VERSIÓN: 01

CONSTANCIA DE AUDITORIA INTERNA SGC-FELIX

Fecha: _____

<p>Nombre del Auditor Interno: _____</p> <p>Puesto: _____</p> <p>Antigüedad: _____</p> <p>División/Área: _____</p> <p>Auditoria Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por la presente se deja Constancia que el Sr.; Auditor Interno de la empresa INDUGA FELIX., realizó la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX (SGC-FELIX). <p style="text-align: center;">Del.....de.....al.....de.....del 20.....</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente General RGG-SGC-FELIX</p> </div>

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

FORMATO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SGC-FELIX-PG-15-F-06

CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS


FECHA DE VIGENCIA:

VERSIÓN: 01

Fecha de actualización:


N°	20....												Comentarios	ISO 9001:2015	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic			

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-PANIFICADORA ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-PANIFICADORA- PG-17
	TÍTULO:	COMPROMISO Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 2 de 4

INDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	FRECUENCIA DE EJECUCION	3
7.	DESCRIPCION	3
8.	DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO.....	4
9.	REGISTROS.....	4
10.	ANEXOS.....	4

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-PANIFICADORA ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-PANIFICADORA- PG-17
	TÍTULO:	COMPROMISO Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 3 de 4

1. OBJETIVO

- 1.1 Definir la metodología a seguir para la revisión del SGC-FELIX por la Alta Dirección o Gerencia General de la empresa, evidenciando así su compromiso para garantizar la idoneidad y eficacia del Sistema; para asegurar la mejora continua.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGC-FELIX, dentro de las actividades que incluyen y están asociadas en la producción y venta de diferentes tipos de pan, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina y a los bollos de masa, empresa INDUGA FELIX, en la ciudad de Huánuco.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos 5.1 Liderazgo y Compromiso. 9.3.3. Solidas de la revisión por la dirección, 10.1 Generalidades.
3.2 SGC-FELIX-PG-13: No conformidad y acción correctiva.
3.3 SGC-FELIX-PG-15: Auditoria Interna

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Representante de la Gerencia General tiene la responsabilidad de revisar periódicamente el SGC-FELIX, para lo cual el Gerente General, deberá otorgarle las facultades para la realización de la Revisión del SGC-FELIX.

5. DEFINICIONES

- 5.1 Ninguna

6. FRECUENCIA DE EJECUCION

- 6.1 Este procedimiento se realizará anualmente o en un periodo de tiempo menor si la Gerencia General así lo determina.


7. DESCRIPCION

7.1 Responsabilidad de la revisión del SGC-FELIX

El proceso de revisión se realiza bajo la responsabilidad del Representante de la Gerencia General de la empresa, con el apoyo del Comité SGC-PANIFICADORA.

7.2 Propósitos de la Revisión SGC-FELIX

- Verificar si la Política y objetivos del SGC-FELIX son adecuadas a las necesidades actuales.
- Verificar que el SGC-FELIX sea idóneo y eficaz para satisfacer los compromisos de la Política del SGC-FELIX.
- Comprobar que la información necesaria del SGC-FELIX ha sido tomada en consideración para permitir, al Representante de la Gerencia General llevar a cabo la evaluación.
- Identificar y asignar los recursos humanos y materiales, que permitan la buena marcha del SGC-FELIX.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-FABRICADORA ISO 9001:2015</p>	TIPO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SGC-FABRICADORA- PG-17
	TÍTULO:	COMPROMISO Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 01
			FECHA DE VIGENCIA:
			N.º PAGINAS: 4 de 4

- Identificar oportunidades de mejora en la operatividad del SGC-FELIX logrando un mejor desempeño de la Calidad.
- Analizar el desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Establecer lineamientos que aseguren la eficacia permanente del SGC-FELIX.

La finalidad de la revisión por la Dirección es la de ver si los mismos problemas vuelven a presentarse, si la acción emprendida es la apropiada y si los grupos de interés están satisfechos.

7.3 Proceso de Revisión

Este proceso consiste en:

- Elaborar el Acta correspondiente a la sesión de revisión.
- Verificación del cumplimiento de los compromisos que se señalan en el Informe de Revisión anterior.
- Análisis de los resultados de los informes de auditoría interna y externa al SGC-FELIX (de cumplimiento legal y normas voluntarias).
- Verificación del cumplimiento del listado de acciones correctivas y preventivas.
- Verificar el grado en el que se han satisfecho los objetivos y metas del SGC-FELIX.
- Evaluación del desempeño de la Calidad de la empresa.
- Análisis de la documentación de quejas.
- Propuestas de mejora a elementos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa INDUGA FELIX (Política del SGC-FELIX, objetivos y metas y la documentación).
- Preocupaciones de las partes interesadas importantes.

Al finalizar este proceso de revisión, se levantará un Acta de Revisión del SGC-FELIX empleando el formato SGC-FELIX-PG-16-F01, que será firmado por el representante de la Gerencia General en el que se registran los asistentes, actividades verificadas, actividades no verificadas, compromisos, responsables, observaciones, conclusiones y recomendaciones.

El Representante de la Gerencia General debe asegurar que se den los cambios que se consideren necesarios en la Política del SGC-FELIX, Objetivos y Metas entre otros elementos del SGC-FELIX, derivados de esta revisión; además archivará el acta de la sesión correspondiente.

8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO


- 8.1 La distribución y archivo de los documentos generados por este procedimiento será asumido por el Responsable del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

9. REGISTROS

SGC-FELIX-PG-16-F-01: Revisión por la Dirección: Acta de Revisión del Sistema de Gestión de la empresa INDUGA FELIX.

10. ANEXOS

No se aplica

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC - FELIX ISO 9001:2015</p>	FORMATO DE GESTIÓN	CODIGO: SGC-FELIX-PG-16-F-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	FECHA DE VIGENCIA:	VERSIÓN: 01

**ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA
INDUGA FELIX
SGC-FELIX**

Fecha: _____

Asistencia: Se adjunta lista de asistencia

Agenda a tratar:

Acuerdos y compromisos tomados:

Comentarios:

La presente Acta finaliza a las..... horas del día.....del mes..... del año.....
y en conformidad al contenido de la misma se firma por duplicado.

GERENCIA INDUGA FELIX

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SOC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINAS: 1 de 18

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA INDUGA FELIX



HUÁNUCO – PERÚ

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD
SGC-FELIX
ISO 9001:2015

TIPO: MANUAL

TÍTULO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INDUGA FELIX

VERSIÓN: 01

FECHA DE VIGENCIA:

Nº PAGINA 3:
3 de 18

CONTENIDO DEL MANUAL

1. OBJETIVO, CAMPO DE APLICACIÓN Y REFERENCIA NORMATIVA	4
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL, SGC-FELIX	4
2.1 PLANIFICACIÓN	6
2.1.1 Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente	6
2.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6
2.1.3 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo	6
2.2 SOPORTE	7
2.2.1 Recursos, funciones, responsabilidad, autoridad y compromiso de la dirección	
2.2.2 Competencia y toma de Conciencia	8
2.2.3 Comunicación, participación y consulta	8
2.2.3.1 Comunicación	8
2.2.3.2 Información Documentada	9
2.2.4 Control de la información documentada	9
2.2.5 Operación	10
2.2.5.1 Planificación y control operacional	10
2.2.6 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	10
2.3 VERIFICACIÓN: EVALUACION DEL DESEMPEÑO	11
2.3.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	11
2.3.2 Evaluación del cumplimiento legal y requisitos de los procesos y productos	11
2.3.3 No conformidad y acción correctiva	12
2.3.4 Control de registro	12
2.3.5 Auditoría interna	12
2.4 LIDERAZGO Y COMPROMISO	13
2.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA FELIX	14

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA S: 4 de 18

3. DEFINICIONES DE CALIDAD.....14

1. OBJETIVO, CAMPO DE APLICACIÓN Y REFERENCIA NORMATIVA

La empresa INDUGA FELIX es una empresa industrial en el rubro galletero, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos).

En la actualidad se ve el incremento de competencia en el rubro galletero, para poder ingresar en el campo de la competencia es necesario que resuelva problemas presentados en la calidad de sus productos y la eficiencia de sus procesos productivos. Todo proceso realizado se lleva con el fin de satisfacer esta necesidad que tiene la empresa para mantener la efectividad en los distintos aspectos, en estos últimos tiempos desarrollan diseños de diversos tipos de sistemas de control de calidad, estas se realizaran voluntariamente u obligados por ciertas condiciones legislativas.

Para lograr obtener mayor eficiencia y competitividad, se tendrá que poner énfasis en la mejora continua obteniendo productos de alta calidad según los requisitos del cliente, implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, obteniendo así nuestro Sistema de Gestión de calidad.

Los Sistemas de Gestión de calidad se basan en una gestión de servicios que se ofrece al cliente en la que da inicio con planificación, se controla y mejora las actividades de la empresa en aspectos de calidad y que esto influye en satisfacción del cliente.

La decisión de implementar el SGC-FELIX en la empresa industrial en el rubro galletero, se realiza de carácter voluntario, comprometiéndose la empresa a tener una mejor relación con el cliente, entregándoles productos de calidad según los requisitos establecidos.

La implementación del SGC-FELIX, se llevará a cabo cuando los miembros de la empresa es un compromiso de la Gerencia General y compromete la voluntad y la colaboración constante de todo el personal, siendo fundamental para ello que cada eslabón de la cadena productiva de la empresa, sea un protagonista más de este sistema de gestión, contribuyendo de esta manera a alcanzar el desarrollo sostenible en el país.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL, SGC-FELIX

La empresa FELIX ha establecido, documentado, implementado, mantenido y va a mejorar continuamente el Sistema de Gestión en la pretensión de producir mejores productos y mejorar la atención al cliente, documentaremos el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, las que conformarán el Sistema de Gestión de Calidad de SGC-FELIX, para ello se ha documentado procedimientos de gestión donde se establece cómo cumplirá los requisitos de esta Norma Internacional.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA E: 5 de 18

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a actividades que incluyen y están asociadas o se dedican a la producción y venta de diferentes tipos de productos del rubro galletero, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos).

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA FELIX

La gerencia de INDUGA FELIX, dentro del alcance de su SGC-FELIX definirá y autorizará la Política del Sistema de Gestión de la empresa FELIX, asegurando que:

- Sea apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos productos y servicios, de la empresa.
- Incluya un compromiso con la mejora continua de sus procesos.
- Incluya un compromiso de cumplimiento con la legislación los relacionados con los requerimientos y especificaciones del cliente.
- Proporcione el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad.
- Se encuentre documentada, implementada y mantenida, siendo comunicada a todos los trabajadores y a las partes interesadas
- Sea revisada periódicamente para asegurar que se mantiene relevante y apropiada a la organización.

En ese sentido, la empresa ha establecido la siguiente política:

POLÍTICA

Se da mención en este documento la Política de Calidad que está dirigida en la producción y venta de diferentes tipos de galletas, así como también de todo tipo de productos hechos en base a harina (panes y biscochos)., en la ciudad de Huánuco, de la empresa INDUGA FELIX.

La empresa INDUGA FELIX lleva acabo sus procesamientos y distribución teniendo en cuenta el desarrollo económico y social que la empresa brinda con sus actividades, tomando en cuenta los aspectos de calidad del producto.

Por ello, nos comprometemos a:

- Cumplir con la toda la Legislación vigente, tanto Nacional, Regional y Municipal.

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA S: 8 de 18

- Establecer objetivos y metas de Calidad en todos los rubros para que promuevan, obtengan y aseguran mantener la mejora continua, satisfaciendo la necesidad y requisitos de los clientes, los legales y normativos.
- Implementar y conservar un modelo de gestión que fueron sustentado en normas éticas y profesionales y en los lineamientos de las normas ISO 9001.
- Estimar en cada periodo el desarrollo y desempeño de Calidad de todos los procesos de la Planta.
- Motivar, enseñar, llevar a la práctica y comprometer a los trabajadores y proveedores en los distintos aspectos de la Calidad.
- Obtener tecnologías actuales, que mejoren la calidad de los productos.

2.1 PLANIFICACIÓN

2.1.1 Identificación de requisitos, necesidades y expectativas del cliente.

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para identificar necesidades y expectativas del cliente, necesarios para mejorar la calidad de los productos, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, producto y servicios rutinarios, nuevos o modificados con la finalidad de una mejora continua en los tres aspectos. En tal sentido, la empresa establece el siguiente procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-01: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

2.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para la identificación a los riesgos y considerar para el contexto y una planeación. Se define las acciones para prevenir efectos no deseados vinculados a las necesidades y expectativas del cliente relacionados con el producto. La mantendrá actualizada, según el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-02: ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

2.1.3 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo

La empresa INDUGA FELIX, establece los objetivos de calidad para sus funciones y niveles pertinentes. Y mantiene documentado sus objetivos y

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA S: 7 de 18

realizar un despliegue, Medir los objetivos y hacer el seguimiento, los cuales son comunicados a todo personal mediante los periódicos murales existentes en cada División.

Los objetivos y metas son medibles cuando es posible, coherentes con la política del SGC-FELIX y los compromisos de tener en cuenta los requisitos del cliente; cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros que suscriba la empresa; y de mejora continua.

Respecto a los programas de gestión y los planes de mejora continua, estos incluyen la responsabilidad y autoridad para el del logro de objetivos y metas y los medios y plazos para que sean alcanzados. El RSGC-FELIX (Responsable del Sistema de Gestión de la calidad de la empresa FELIX) revisa mensualmente los programas de gestión para evidenciar su ejecución, siendo los Jefes de cada División los responsables de su logro. Este requisito está contemplado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-03: OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO

2.2 SOPORTE

2.2.1 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización

El compromiso asumido por la Gerencia General de la empresa INDUGA FELIX se demuestra al asegurar la disponibilidad de los recursos esenciales para la operación y control de sus procesos para establecer en el SGC-FELIX, así como definiendo funciones, describiendo los puestos de trabajo, determinando procesos y generando manuales y procedimientos específicos así como fijando responsabilidades y mecanismos de rendición de cuentas y delegando autoridades, para facilitar la gestión efectiva del SGC-FELIX.

Es así como la Gerencia General debe nombrar como Representante de la Gerencia General del Sistema de Gestión de calidad de la empresa FELIX (RGG-SGC-FELIX) al Jefe de Planta, así mismo el nombramiento del Gerente del Programa como Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa FELIX (RSGC-FELIX), los cuales forman parte del comité SGC de la empresa. Estas autoridades del SGC-FELIX deben ser reconocidas por el personal que labora en las instalaciones de la empresa.

El RGG-SGC-FELIX asegura que el SGC-FELIX está establecido y es mantenido de acuerdo a las Normas Internacionales ISO 9001:2015, asimismo se encarga de informar a la Gerencia General sobre el

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA S: 8 de 18

desempeño del SGC-FELIX para su revisión, incluyendo las recomendaciones de mejora. Este requisito está contemplado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-04: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

2.2.2 Competencia y toma de Conciencia

La empresa INDUGA FELIX. Determina las competencias, funciones y los beneficios para el personal cuyas actividades tienen relación con aspectos con el aseguramiento de la calidad en el SGC-FELIX, estableciendo su pertinencia, tomando como base que la organización tomó conciencia de la política de la calidad y objetivos.

Asimismo, la empresa identifica las necesidades de los beneficios de las personas que realizan el trabajo, provee una mejora de desempeño y las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC.

Para la toma de conciencia se establece la importancia de ser consecuentes con lo establecido en la Política del SGC-FELIX, los aspectos e impactos significativos ó potenciales, los peligros de riesgo alto ó medio y de la mejora continua en su actividad laboral y los beneficios de un mejor desempeño personal y sus funciones.

Este requisito es considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-05: COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

2.2.3 Comunicación, participación y consulta

2.2.3.1 Comunicación

La empresa INDUGA FELIX. Establece y mantiene un procedimiento para la comunicación interna clara y comprensible, haciendo uso de todos los medios de comunicación disponibles de acuerdo al SGC-FELIX, entre los diversos niveles y funciones de la empresa, la comunicación externa clara y comprensible con clientes, externos y otras visitas a sus instalaciones; además de recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas. La empresa deberá asegurarse de la atención de las reclamaciones de los clientes y la búsqueda de soluciones así como asegurar el contacto con el cliente y la monitorización del mercado para ayudar a la detección de puntos críticos que

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA 3: 8 de 18

requerirán mejoras internas en la organización, también se incorporará el análisis del impacto que provocará en los clientes las mejoras introducidas en los productos.

2.2.3.2 Información Documentada

La empresa INDUGA FELIX dentro del SGC-FELIX incluye como parte de su documentación la Política, objetivos y metas, el presente manual del Sistema Integrado de Gestión, descripción de los requisitos principales del SGC-FELIX y su interacción, los procedimientos documentados y los registros necesarios que aseguran y proporcionan evidencia del desarrollo de la planificación, operación y control de procesos relacionados con los aspectos de la calidad del producto.

Este requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-06: INFORMACION DOCUMENTADA

2.2.4 Control de la información documentada

La empresa INDUGA FELIX, considera controlar los documentos que pertenecen al SGC-FELIX para asegurar que están siempre disponibles de la forma idónea para su uso, considerando a los registros un tipo especial de documento.

La empresa establece y mantiene un procedimiento para aprobar, revisar y actualizar los documentos, cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente; asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que las revisiones pertinentes estén disponibles en sus respectivos lugares y permanecen legibles y fácilmente identificables.

Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos y en caso se mantengan se identifican adecuadamente.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-07: CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA S: 10 de 10

2.2.5 Operación

2.2.5.1 Planificación y control operacional

La empresa INDUGA FELIX. Planifica, implementa y controla los procesos y actividades asociadas con aspectos de la calidad de acuerdo a la Política del SGC-FELIX y sus procesos, y los ha descrito en documentos operativos tales como procedimientos documentados. Además la empresa determina todos los requisitos relacionados con el producto que brinda identificando los requisitos de los clientes y revisando los requisitos de los productos en relación con los clientes a través de procesos adecuados de comunicación.

Para que la empresa tenga seguridad de que los productos adquiridos y los servicios contratados a proveedores cumplen con especificaciones de calidad, debe haber un proceso de compras, partiendo desde la generación de los pedidos hasta la inspección de los materiales comprados o servicios contratados.

Para el adecuado cumplimiento de lo anteriormente mencionado, la empresa establece y mantiene la información adecuada y los procedimientos de controles operacionales aplicables, controles relacionados con bienes adquiridos, equipos y servicios, controles relacionados a contratistas y otras visitas a los lugares de trabajo, con la finalidad de controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la Política del SGC-FELIX y sus procesos.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-08: PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

2.2.6 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para identificar situaciones potenciales de emergencia que pueden causar problemas en los productos afectando la calidad de estos, para lo cual tiene redactado un Plan de respuesta ante emergencias y no conformidades, donde se indica cómo responder ante estas situaciones.

La empresa debe prevenir o mitigar las consecuencias adversas asociadas, debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas y debe revisar periódicamente y modificar cuando sean

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA S: 11 de 18

necesarios sus procedimientos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencias y no conformidades de los productos.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-09: REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

2.3 VERIFICACIÓN: EVALUACION DEL DESEMPEÑO

2.3.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para realizar un seguimiento y medir a intervalos regulares de la calidad, utilizando información que debe ser monitoreada, medida, analizada y evaluada necesariamente para asegurar resultados válidos, útiles para la toma de decisiones para hacer el seguimiento del desempeño de los controles operacionales aplicables y de la conformidad de los objetivos y procesos planteados en el SGC-FELIX.

Los equipos para el seguimiento y medición se mantienen calibrados o verificados conservándose evidencia al respecto.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-10: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

2.3.2 Evaluación del cumplimiento legal y requisitos de los procesos y productos

Consistente con el compromiso del cumplimiento legal, de los requisitos específicos de los productos y procesos y con otros requisitos voluntarios, la empresa INDUGA FELIX, ha establecido un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, requisitos de los procesos y productos y otros que voluntariamente suscriba, manteniendo evidencia de los resultados de las evaluaciones periódicas.

Este requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-11: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y REQUISITOS DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS.

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA 3: 12 de 18

2.3.3 No conformidad y acción correctiva

La empresa INDUGA FELIX, determina y conserva el proceso con las no conformidades y realizar acciones correctivas, en este procedimiento consiste en el reconocimiento y corrección de las no conformidades relacionándose con las acciones para reducir investigaciones de no conformidades para que no vuelvan a realizarse. La acción correctiva tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable que se pueden percibir en los problemas de la calidad de los productos.

Esté procedimiento está planteado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-12: NO CONFORMIDAD y ACCIÓN CORRECTIVA

2.3.4 Control de registro

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene actualizado los registros necesarios para evidenciar la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Así mismo, cuenta con un procedimiento para la identificación, el almacenamiento, la protección, la conservación, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos registros. En cada División o área estos se mantienen legibles, identificables y trazables.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-13: CONTROL DE REGISTRO

2.3.5 Auditoría interna

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para la realización de la auditoría interna del SGC-FELIX donde se describe la frecuencia de la auditoría interna con la finalidad de llevarla a cabo a intervalos planificados para determinar si el SGC-FELIX es conforme con las normas internacionales establecidas, si se ha implementado adecuadamente y se mantiene, y si es eficaz en el logro de la Política, objetivos y metas de la organización. La auditoría interna es planificada cada 12 meses, se basa en un programa de auditoria, siendo el informe de auditoría el que proporciona a la alta dirección información sobre los resultados del SGC-FELIX.

Este procedimiento describe las responsabilidades, competencias y los requisitos para planificar y realizar auditorías, informar sobre los resultados y mantener evidencia objetiva, incluye también la

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015</p>	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA 8: 13 de 18

determinación de post criterios de auditorías su alcance, frecuencia y métodos.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. No especifica la necesidad de un procedimiento para realizar auditorías.

Este requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-14: AUDITORIA INTERNA

2.4 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La empresa INDUGA FELIX, establece y mantiene un procedimiento para llevar a cabo y registrar el liderazgo y compromiso de la organización, considerando que debe ser llevada a cabo a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Estas revisiones incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y los cambios que haya que efectuar en el SGC-FELIX, incluyendo la Política, los objetivos y las metas. Además la dirección debe mostrar evidencias de liderazgo Y compromiso para el desarrollo y la mejora del SGC-FELIX mediante diversas acciones que se describirán en el procedimiento. En la revisión por la Dirección se incluyen los resultados de auditorías internas, evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos, los resultados del proceso de consulta y participación, las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas, el desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional y de la calidad del producto; el grado de cumplimiento de objetivos y metas, el estado de la investigación de incidentes, acciones correctivas y preventivas, no conformidades y el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección, los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos, las recomendaciones para la mejora; además de considerar el desempeño, política, objetivos, metas, recursos y los otros requisitos del SGC-FELIX.

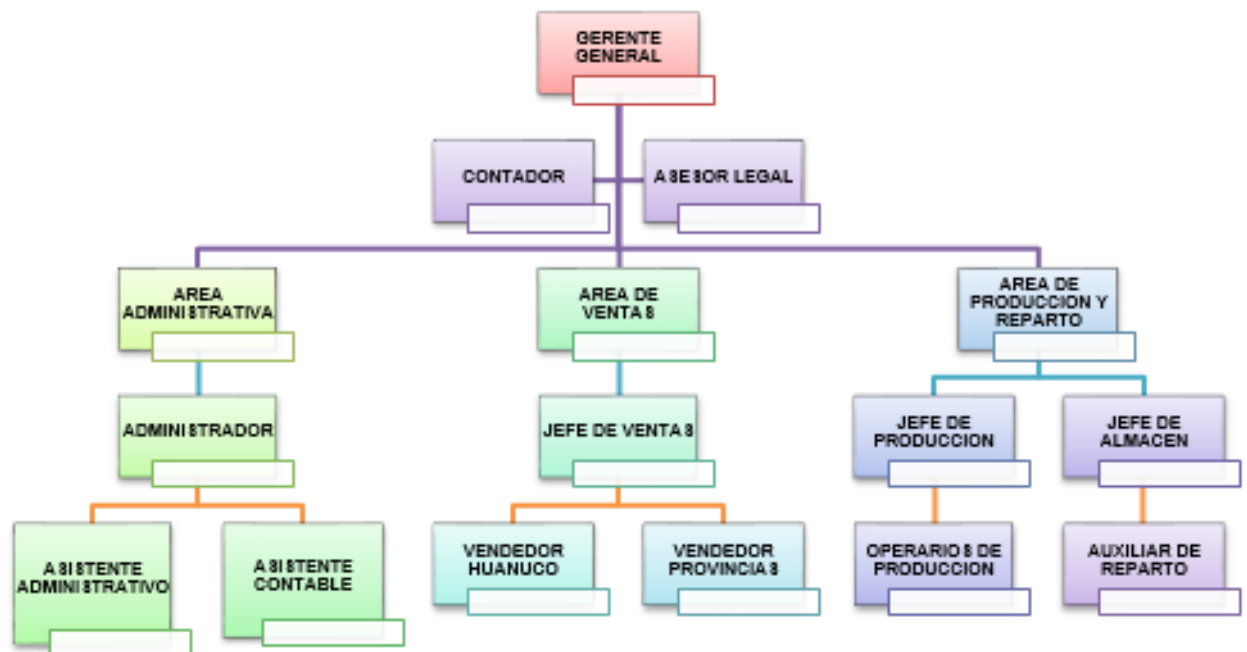
Los resultados relevantes del liderazgo y compromiso por la dirección están disponibles para el proceso de consulta y comunicación del SGC-FELIX. Dirigiendo y apoyando a las personas para que contribuyan a la eficacia del SGC- FELIX.

Esté requisito está considerado en el procedimiento de gestión:

SGC-FELIX-PG-15: LIDERAZGO Y COMPROMISO

	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	
	FECHA DE VIGENCIA:	
		Nº PAGINA 3: 14 de 18

2.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA FELIX



3. DEFINICIONES DE CALIDAD

- 3.1. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.2. **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.3. **Auditoria:** Proceso sistemático independiente y documentado por obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en el que se cumplen los criterios de la auditoria.
- 3.4. **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3.5. **Cliente interno:** Es el individuo o entidad que necesita un servicio o producto de otro individuo o entidad dentro de la misma empresa.

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-FELIX ISO 9001:2015	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA 2: 15 de 18

3.6. Cliente externo: Es el individuo o compañía que necesita un servicio o producto para satisfacer una necesidad.

3.7. Documento: Información y su medio de soporte.

3.8. Eficacia: Extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

3.9. Gestión de calidad: Entidades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

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

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

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

3.12. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.13. Objetivos de calidad: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

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

3.15. Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

3.17. Producto no conforme: El producto recibido por el cliente no cumple con las especificaciones establecidas en el contrato.

	TIPO: MANUAL	VERSIÓN: 01
	TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INDUGA FELIX	FECHA DE VIGENCIA:
		Nº PAGINA 3: 18 de 18

- 3.18. Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- 3.19. Queja:** No conformidad expresada por el cliente cuando no tiene que ver con el producto sino con el servicio.
- 3.20. Reclamo:** No conformidad expresada por el cliente con el producto esta que directamente involucrado.
- 3.21. Registro:** Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.
- 3.22. Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 3.33. Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se ha cumplido sus requisitos.
- 3.34. Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

CONCLUSIONES

1. Se realizó el diagnóstico del estado actual de la empresa INDUGA FELIX bajo el alcance de la norma ISO 9001:2015, haciendo uso de la lista de chequeo, el cual mostro que la empresa no tiene documentado sus procedimientos y no cuenta con un manual de calidad.
2. El análisis de resultados del diagnóstico de la organización evidenció que el nivel de cumplimiento correspondiente a los ítems de la norma ISO 9001:2015 fue de 7% lo que refleja la deficiencia e inexistencia del sistema de gestión de calidad, dicha información permitirá a la empresa conocer los puntos críticos de incumplimiento de la norma de calidad. Evidenciando la importancia de realizar un diseño de un sistema de gestión de este tipo.
3. Se desarrolló la documentación necesaria del sistema de gestión de calidad para la empresa INDUGA FELIX, facilitando así la información respecto a los procedimientos, registros de trabajo y manual de calidad, lo que permitirá dejar una base para la implementación del sistema de calidad y así estandarizar actividades, realizar el control y seguimiento a los procesos existentes y de esta manera generar una mejora general de todos los procesos, y del cumplimiento de los requisitos de la norma.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda implementar la documentación elaborada en este proyecto, el cual contiene información relevante sobre la empresa que será de utilidad para su puesta de marcha.
2. Concientizar y crear una cultura de mejora de la calidad en el personal, para así lograr el éxito en la implementación de un Sistema de gestión de calidad.
3. Utilizar herramientas que promuevan la participación y comunicación asertiva entre los colaboradores, promoviendo el trabajo en equipo y así alcanzar las metas planteadas por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

1. <https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/certificacion-de-sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-9001-en-el-peru>
2. Ugaz Flores, Luis Alberto. Tesis: Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. 2012
3. Alvarado Rosas, Rogger Genaro y Daza Bronca, Edwin. Tesis Propuesta de implementación para integrar los sistemas de gestión ISO 14001 y OSHAS 18001 bajo la norma ISO 9001:2015 en el área de proyectos de la constructora WORK PERFECT. SAC en el distrito de Amarilis provincia de Huánuco. junio- setiembre 2016. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2016
4. Yañez, C. (2008) Sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001. Internacional eventos. De:
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
5. Burckhardt Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana. Valenciana: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
6. Gómez Martínez, J. A. (2017). Guía para la aplicación de ISO 9001:2015. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
7. Según Deming (1989). Calidad, productividad y competitividad. Madrid: Díaz de Santos S.A.
8. Juran (Juran y Gryna 1993). Manual de control de Calidad. Bogotá: Reverté S.A.
9. Kaoru Ishikawa (1986). Control de Calidad. Bogotá: Norma.

10. Lluís Cuatrecasas & Arbós, Lluís Cuatrecasas. (2001). Gestión integral de la calidad.
11. Jorge Humberto Alvarado Saenz, Carlos Arturo Cajigas Muñoz, Jacqueline Guevara Quijano. Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE: Diseño de un sistema integrado de gestión bajo los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2015 y el decreto 1072 de 2015 para la empresa Voladuras Controladas de Colombia. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Colombia 2016
12. Carlos Enrique Calderón Alarcón. Tesis: "Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la oficina de infraestructura y servicios generales de la Universidad Católica de Santa María Arequipa 2016". Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017.
13. Aparicio Loaiza Karelia Violeta. Tesis: "Diagnostico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015, en el área de logística de una entidad pública". Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017.
14. Evelyn Gabriela Grados Janampa. Tesis: "Documentación de los procedimientos del sistema de gestión de calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 para la empresa constructora y consultora Eccobisem S.A.C Huánuco 2014. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco 2014.
15. Raquel Solís Lazo, Ronald Espinoza García. Tesis: "Propuesta documental para la integración de sistemas de gestión, alineados a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la planta concentradora de la unidad minera Huanzala de la Compañía Minera Santa Luisa S.A. en el alcance de certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco 2015.

