



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para los procesos de Producción en la Línea Chocolatera De Confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana.

ALVARO RAFAEL CHAFLA TENEMAZA

Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGÍSTER EN AGROINDUSTRIA MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Riobamba – Ecuador

Agosto 2022

©2022, Alvaro Rafael Chafra Tenemaza

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

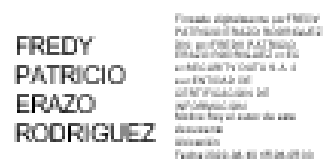
EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, titulado Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para los procesos de Producción en la Línea Chocolatera de Confites "El Salinerito" – Fundación Familia Salesiana, de responsabilidad del señor Alvaro Rafael Chafía Tenemaza ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Ing. Luis Eduardo Hidalgo Almeida Ph. D.
PRESIDENTE



Ing. Fredy Patricio Erazo Rodríguez. Mag
DIRECTOR



Bq.F. Adriana Isabel Rodríguez Basantes Mag.
MIEMBRO



Ing. Armando Vinicio Paredes Peralta. Mag.
MIEMBRO



Riobamba, agosto de 2022

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Alvaro Rafael Chafra Tenemaza, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo** y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo



Alvaro Rafael Chafra Tenemaza

C.C. 020210108-5

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alvaro Rafael Chafra Tenemaza, declaro que el presente **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de investigación y Desarrollo**, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.



Alvaro Rafael Chafra Tenemaza
C.C. 020210108-5

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional durante mi formación personal y académica, pudiendo lograr mis objetivos y metas trazadas.

Alvaro Rafael.

AGRADECIMIENTO

A los miembros de mi tribunal de tesis, por ser guía fundamental en el desarrollo de esta investigación, al “GRUPPO SALINAS” por permitirme desarrollar mi trabajo investigativo en su fábrica de Confites “El Salinerito”.

Alvaro Rafael

TABLA DE CONTENIDO

<i>RESUMEN</i>	<i>VIII</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>IX</i>
<i>CAPÍTULO I</i>	<i>1</i>
<i>1. INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Situación Problemática.....	1
1.1.2. Formulación del problema	2
1.1.3. Preguntas directrices	2
1.2. Justificación de la investigación	3
1.2.1. Justificación teórica.....	3
1.2.2. Justificación metodológica.....	3
1.2.3. Justificación práctica.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
<i>CAPÍTULO II</i>	<i>1</i>
<i>2. MARCO TEÓRICO</i>	<i>1</i>
2.1. Bases Teóricas	1
2.1.1. Calidad.....	4
2.1.2. Control de calidad	4
2.1.3. Norma ISO.....	5
2.1.4. Introducción	5
2.1.5. Antecedentes	6
2.1.6. Evolución ISO 9001	6
2.1.7. Norma ISO 9001:2015	7

2.1.8.	Ventajas de la Norma ISO 9001:2015	8
2.1.9.	Requisitos de la Norma	8
2.1.10.	Sistemas de Gestión de la Calidad.....	8
2.1.11.	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	9
2.1.12.	Importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad	9
2.1.13.	Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad	9
2.1.14.	Pasos hacia un Sistema de Gestión.....	10
2.1.15.	Principios de la Gestión de la Calidad.....	10
2.1.16.	Gestión por Procesos.....	11
2.1.17.	Cacao (Theobroma cacao).....	16
2.1.18.	Producción de Cacao en el Ecuador	16
2.1.19.	Tipos de Cacao en el Ecuador	17
2.1.20.	Derivados del Cacao	17
2.1.21.	Software de simulación.	17
 <i>MARCO CONCEPTUAL</i>		 20
2.1.8.	Definiciones	20
 <i>CAPÍTULO III</i>		 21
 <i>3. MARCO METODOLÓGICO</i>		 21
3.1.	Tipo y diseño de la investigación	21
3.2.	Método de la investigación	21
3.3.	Enfoque de la Investigación	21
3.4.	Alcance Investigativo	21
3.5.	Población y muestra	21
3.6.	Unidad de análisis	22
3.7.	Técnica de recolección de datos primario y secundario	22

3.8. Instrumentos	22
3.8.1. Para la realización del primer objetivo Realizar un diagnóstico documental y físico del estado actual de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.....	22
3.8.2. Para la realización del segundo objetivo Elaborar la documentación necesaria que permita el cumplimiento de la norma establecida para la mejora de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.....	24
3.8.3. Para la realización del tercer objetivo: Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.....	25
3.8.4. Para la realización del cuarto objetivo: Efectuar una verificación-validación fase 1 mediante un software predictivo, al diseño del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado para confites “El Salinerito”.....	25
3.9. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos	26
3.10. Análisis Estadístico	26
<i>CAPÍTULO IV</i>	27
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Confites el Salinerito	27
a. Reseña histórica.	27
b. Datos generales de la empresa.	28
c. Direccionamiento estratégico	28
d. Estructura Organizacional	29
4.2. Diagnóstico inicial	29
4.3. Identificación de los procesos de la planta	32
4.3.1. Descripción de los procesos	32
4.4. Presentación de Resultados	36
4.4.1. Resultados de la inspección de diagnóstico	36
4.5. Análisis de Pareto	50

4.6. Verificación validación fase 1 en el software Mic Mac	52
Proceso de simulación del sistema de gestión de calidad en la Industria chocolatera	
El Salinerito.	52
4.6.1. Análisis de subsistemas	53
4.6.2. Influencia Potencial Directa	54
 <i>CAPÍTULO V.....</i>	 <i>57</i>
 <i>5. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015..</i>	 <i>57</i>
 <i>CONCLUSIONES</i>	 <i>2233</i>
 <i>RECOMENDACIONES.....</i>	 <i>22424</i>
 <i>BIBLIOGRAFÍA</i>	
 <i>ANEXOS</i>	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3. Población y muestra confites el salinerito.....	21
Tabla 2-3. Lista de verificación norma ISO 9001-2015	23
Tabla 1-4. Datos generales “El Salinerito”	28
Tabla 2-4. Pasos para el diagnóstico inicial en los procesos de fábrica de confites el Salinerito en base a la norma ISO 9001-2015.....	30
Tabla 3-4. Matriz diagnóstico situación actual Confites el Salinerito	31
Tabla 4-4. Resultados de la auditoria mediante el empleo del Check List ISO 9001:2015	36
Tabla 5-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en el contexto de la organización.....	37
Tabla 6-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en liderazgo.....	39
Tabla 7-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Planificación.....	41
Tabla 8-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Apoyo	42
Tabla 9-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en operación.....	44
Tabla 10-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Evaluación de desempeño	48
Tabla 11-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la mejora	50
Tabla 12-4. Análisis de Pareto.....	51
Tabla 13-4. lista de variables fase 1.....	52
Tabla 14-4. Relación influencia dependencia	54
Tabla 15-4. Influencia potencial directa	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3. Formato de una lista de verificación	24
Figura 1-4. Proceso elaboración de pasta de cacao	32
Figura 2-4. Porcentaje cumplimiento norma ISO 9001-2015 en confites el Salinerito	37
Figura 3-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en el contexto de la organización	38
Figura 4-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en liderazgo	40
Figura 5-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Planificación	41
Figura 6-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Apoyo	42
Figura 7-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Operación	44
Figura 8-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Evaluación de desempeño.....	49
Figura 9-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la mejora.....	50
Figura 10-4. Diagrama de Pareto	51
Figura 11-4 Ponderación de variables	53
Figura 12-4 Plano de influencias	53
Figura 13-4 Análisis de subsistemas.....	54
Figura 14-4 Gráfico de influencia directa.....	55
Figura 15-4 Gráfico de influencia indirecta	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. CHECK LIST

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001-2015 para los procesos de producción en la Línea Chocolatera de Confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana, teniendo como primer paso, un análisis situacional sobre las condiciones actuales, mediante visitas a la empresa, entrevistas al personal y listas de chequeo, herramientas documentales que fueron orientadas hacia la calidad e inocuidad de procesos, siendo puntos críticos en un sistema. Luego se realizó la respectiva fundamentación teórica, en la que basó el estudio y desarrollo de la investigación en los lineamientos de la norma ISO 9001-2015, misma que garantiza de calidad en los procesos de elaboración de alimentos, mismas con las que la empresa contaba con anterioridad. A través del análisis se concluyó con el desarrollo de un sistema de gestión, sintetizando su presentación y uso en un manual de calidad, conteniendo procesos, procedimientos a seguir, flujogramas, enfocados hacia la línea de proceso productivo de la línea chocolatera “El Salinerito”. Finalmente, se realizó un análisis prospectivo del sistema de gestión mediante el Software MicMac, en el que se analizaron las variables de la fase 1 del check list, determinando que existe un alto porcentaje de influencia/dependencia de las variables en estudio, permitiendo identificar que el escenario futuro del sistema de gestión es altamente efectivo.

Palabras Clave: SISTEMA DE GESTIÓN, CALIDAD, CONFITES, CHOCOLATERA, PROSPECTIVA.



Firmado electrónicamente por:
**LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS**



09-08-2022

0102-DBRA-UPT-IPEC-2022

SUMMARY

The purpose of this investigation was to develop a system of quality Management, based on the Norma ISO 9001-2015 for the production process for the chocolatier and candy factory “El Salinerito” – Salesiana Family Foundation; as the first step, a situational analysis over the current conditions, through visits to the company, interviews with personnel and check lists, documental tools that were focused on the quality and harmlessness of the processes- being the critical points of the system. After this, a respective theoretical basis was carried out, in which the study was based and the development of the investigation with the guidelines of the Norma ISO 900-2015, the same that guarantees quality in the processes of the elaboration of goods, which the company didn't previously have. Through the analysis it was found that with the development of the management system, synthesizing its presentation and use in a manual for quality, including processes, procedures to follow, and flowcharts, focused on the line of productive process for the chocolatier “El Salinerito”. Finally, a prospective analysis of the system of quality management was carried out through MicMac software, in which the variables from the check list in phase 1 were analyzed, determining that a large percentage of influence/dependence exists between the variable of the study, allowing us to identify that the future scene of the management system is highly effective.

Key Words: MANAGEMENT SYSTEM, QUALITY, CANDY, CHOCOLATIER, FUTUROLOGY.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo el diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la línea chocolatera de confites El Salinerito en provincia de Bolívar, analizando los lineamientos descritos en la Norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de requisitos y procesos productivos logrando mitigar los riesgos, deficiencias y problemas directos e indirectos que puedan afectar sus actividades.

Al guiarse en esta Norma Internacional permitirá documentar y protocolizar los procesos, permitiendo describir acertadamente las funciones de todos los involucrados en la organización, estableciendo objetivos e indicadores de gestión para identificar riesgos y oportunidades del negocio. Tomando en consideración el crecimiento que ha tenido en los últimos años se ha visto la necesidad de incorporar un sistema que permita el desarrollo de sus actividades de manera que permita optimizar procesos, persiguiendo la mejora continua. Razón por la cual para lograr el éxito y la competitividad eficaz es necesario cumplir con los requisitos, parámetros y normativas que certifiquen su calidad

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. *Situación Problemática*

Desde los tiempos más remotos el hombre primitivo al momento de construir herramientas, armas, elaborar alimentos, confeccionar la vestimenta entre otras cosas, siempre se aseguró de buscar la mejora continua, obteniendo ventajas competitivas. (Rodríguez & Pérez, 2020).

De ahí que la implementación de diferentes sistemas o normativas (Registros Sanitarios, BPM, INEN, ISO, etc.) ayudan a mejorar de la calidad de los diferentes procesos, productos o servicios ofertados por las diferentes empresas, asociaciones, cooperativas, etc.

Anteriormente las empresas cantaban con mercados estables y controlados debido a la baja competencia, al contacto directo cliente-empresa y la rentabilidad controlada teniendo suficiente tiempo para la toma de decisiones, en la actualidad las empresas están en un ambiente de incertidumbre e imprevisibilidad generando la necesidad de adaptarse en un corto tiempo e incorporando de manera adecuada tecnologías, procesos actuales y potenciales para generar competencia proveyendo de diversos escenarios para diversificarse proyectando así eficacia, eficiencia y flexibilidad para responder a las demandas de la empresa y consumidores.

La gran mayoría de microempresas o asociaciones de la economía popular y solidaria, entre estas “El Salinerito” no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad que les permita

desarrollarse de una manera eficaz, presentando problemas concretos en sus procesos productivos y manejo de empleados ya que estos pueden encontrarse comprometidos con la organización pero desconocen los deberes, obligaciones y tareas que cada individuo tiene que desarrollar conllevando a una ineficiente toma de decisiones en las diferentes actividades que se están desarrollando, otro inconveniente que influye de gran manera es el desconocimiento para cumplir los protocolos establecidos.

El Salinerito inició su actividad en 1992 en Salinas de Guaranda, provincia de Bolívar, produciendo artesanalmente productos de alta calidad como derivados del cacao, turrone, chocolates, y mermeladas. La empresa, al igual que el resto de emprendimientos fue creada con el objetivo de dar un valor agregado a las materias primas nacionales a través de su transformación y de fortalecer a los productores organizados asociativamente.

Hoy en día la fábrica cuenta con instalaciones modernas, personal preparado y maquinaria de última tecnología, afrontando así los retos actuales, y cumpliendo con los requerimientos normativos y de calidad que exigen tanto el estado como el mercado.

A nivel organizativo, la empresa pertenece a la Fundación Familia Salesiana Salinas, dedicada a labores educativas, sociales y de pastoral. A su vez forma parte del Gruppo Salinas, corporación que agrupa a las empresas que conforman el movimiento pionero de Economía Solidaria constituido en Salinas de Guaranda desde 1972.

El modelo de El Salinerito se traduce en trabajar en torno a la economía solidaria cooperativamente, donde el 60% de los excedentes son re-invertidos y el 40% genera valor a los asociados. Al menos, el 65% de los ingresos se queda en la población para proteger la cadena de valor. El Salinerito ha accedido al mercado internacional -Bélgica, Alemania, Suiza, Italia, Francia, entre otros-, sobre todo en los nichos de comercio justo.

1.1.2. Formulación del problema

¿Sera factible diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de producción en la línea chocolatera de confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana?

1.1.3. Preguntas directrices

- a) ¿Qué tipo de diagnóstico permitirá verificar el estado actual y de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”?
- b) ¿Qué permitirá el cumplimiento de la norma establecida para la mejora de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”?
- c) ¿Qué ayudara a la mejorar de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”?

d) ¿Qué tipo de verificación-validación se realizará en confites “El Salinerito”?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

Para alcanzar el éxito de una empresa u organización es de vital importancia el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Calidad, ya que mediante este se incorporará los principios básicos de calidad en cada uno de los procesos, productos y servicios que estos puedan ofertar logrando así la satisfacción del cliente.

Según el Ministerio de Salud Pública al contar desde el año 2002 con el REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA ALIMENTOS PROCESADOS (Decreto Ejecutivo 3253, Registro Oficial No. 696 del 04 de Noviembre del 2002), ha visto la urgente necesidad de establecer plazos de cumplimiento del mencionado reglamento, de forma progresiva, porque consideran que “actualmente la inocuidad de los alimentos se ha convertido en un punto de referencia mundial para los gobiernos, los productores y consumidores de alimentos”. (Cepeda M, 2015).

La normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG establece las condiciones higiénico sanitarias y requisitos que deberán cumplir los procesos de fabricación, producción, elaboración, preparación, envasado, empaque transporte y comercialización de alimentos para consumo humano, al igual que los requisitos para la obtención de la notificación sanitaria de alimentos procesados nacionales y extranjeros, con el objeto de proteger la salud de la población, garantizando el suministro de productos sanos e inocuos.

La ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad, es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad.

Es imprescindible para mantener la competitividad de las empresas en el mercado ya que incrementa la competitividad que está estrechamente ligada con la productividad, logrando beneficios como la mejora de procesos, al implementar esta norma obtendremos también un incremento en el desempeño de los empleados en todos los niveles ya que la misma establece capacitaciones constantes.

Además, se obtendrá información documentada de todos los procesos de trabajo y gestión, logrando así disminuir desperdicios y repeticiones de procesos.

1.2.2. Justificación metodológica

Diseñar un sistema de gestión de calidad en los lineamientos de la norma 9001-2015 con el fin de cumplir sus requisitos y mejorar los procesos de producción en la Línea Chocolatera De

Confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana. , iniciará el desarrollo de la empresa en el apartado de sistemas de gestión, además, el actual trabajo podrá ser aplicado en empresas parecidos, destacando, el desarrollo de la investigación será un contribución al progreso de manufacturas en nuestra colectividad.

Las normas ISO 9001-2015 serán aplicadas en este estudio mediante la ejecución de los distintos requerimientos que esta normativa indica para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la organización, en donde se establecerá los distintos procedimientos de trabajo necesarios para elaborar confites, así como también sus respectivos documentos de registro de esta manera poder realizar el seguimientos, medición, análisis y evaluación de las tareas desempeñadas.

Para la elaboración de un sistema de gestión de calidad dentro de una organización es primordial seguir la metodología descrita dentro de la norma internacional ISO 9001-2015, en donde se plantean como requisitos fundamentales los siguientes aspectos:

La organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Realizar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El cumplimiento por parte de la organización de estos requerimientos le permitirá gestionar sus procedimientos en función a una Normativa Internacional lo cual no solamente garantiza la eficiencia en los procesos que se describirán más adelante sino también incluye aquellos necesarios para las actividades de dirección, la provisión de recursos, la realización de un producto o servicio, la medición, el análisis y la mejora.

1.2.3. Justificación práctica

Producir alimentos de calidad avalando su inocuidad, fortalecerá a las industrias, asimismo difundirá a los compradores de las mismas en mercados naturales y mundiales. Lo que produce a este trabajo es desarrollar con éxito un sistema de gestión, el cual contribuya

positivamente a empresas en las que se puede aplicar el mismo, teniendo como cumbre la complacencia del comprador.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de producción en la línea chocolatera de confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Realizar un diagnóstico documental y físico del estado actual de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.
- b. Elaborar la documentación necesaria que permita el cumplimiento de la norma establecida para la mejora de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.
- c. Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.
- d. Efectuar una verificación-validación fase 1 mediante un software predictivo, al diseño del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado para confites “El Salinerito”.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CON APLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A.”

La presente investigación se basó en el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa BRITEL S.A., específicamente para poder diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación y cumplimiento de sus objetivos planteados, se utilizó una metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones.

De esta manera se pudo concluir que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa BRITEL S.A. se puede mejorar su desarrollo organizacional, así como darles una ventaja frente a sus competidores, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. (Báez A, 2016).

“SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN”

El presente artículo muestra una evolución de la calidad en función de la normatividad existente en busca de mejora de procesos, además, como las normas ISO 9000 impactan en el mejoramiento continuo de las organizaciones optimizando los productos ofrecidos al consumidor final. De igual forma el análisis de como la ingeniería de calidad realiza los aportes necesarios en la generación de técnicas y métodos de implementación para seguimiento y control de procesos basados en estadísticas y modelos matemáticos útiles para reducción de costos, reducción de tiempos y mejora de calidad de vida de los empleados, finalmente se realiza un interrelacionar de los requisitos de los que trata la norma ISO 9001:2015 y las herramientas que desde la perspectiva de la ingeniería de la Calidad se pudieran aplicar a fin de garantizar el éxito y sostenibilidad de un Sistema de Gestión Calidad en una organización ya sea de bienes o servicios. (Cruz F, López A, Ruiz C, 2017).

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA TEXTIL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Las empresas deben de tener muy claro que, para alcanzar la calidad, la misma debe ir encaminada a formar parte en la gestión y ejecución en los procesos de las empresas interesadas en desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad el cual busque obtener una mejora continua y ventajas competitivas sobre sus productos y/o servicios, lo cual genere la completa satisfacción del cliente. Para el desarrollo de la metodología que permita la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa textil de la ciudad de Guayaquil, el proceso de investigación se inicia con un análisis de la situación actual, donde se puede evidenciar la falta de documentación, procedimientos y controles de calidad en cada una de las actividades que se realizan la empresa. Es por ello que se desarrolló el manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el que se detalla la importancia de la Gestión de la Calidad en todos los departamentos para fomentar la capacidad de administrar, documentar, realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, basados en las necesidades del cliente, implementando la metodología de investigación mixta, se realizaron entrevistas a los distintos departamentos y clientes.

Con este estudio se busca una alternativa que garantice a la empresa el cumplimiento de los requisitos de sus clientes, incorporando la calidad en su proceso productivo y, transformando los requisitos en acciones correctivas y preventivas. A través de este sistema de gestión de la calidad, se apunta a indagar y promover la optimización de recursos en el contexto organizacional, debiendo ser iniciativa propia de la empresa apuntar a la implementación de las normas vigentes. (Torres A, Lavayen M, 2017).

“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA “ALIMENTOS BALANCEADOS DEL ECUADOR”

El presente trabajo nace por la necesidad de la mejorara en la operacionalización de la empresa “Alimentos Balanceados del Ecuador” puesto que esta se encarga de la producción y comercialización de balanceados para aves, la realización de un Sistema de Gestión de Calidad determinara el modo de operación de la empresa con base en el desarrollo adecuado de las actividades y que estas a su vez se vean reflejadas en la calidad pudiendo así conseguir la satisfacción y cubrimiento de necesidades de los clientes.

La realización de un correcto manual de Sistema de Gestión de Calidad permitirá conocer de manera técnica los procedimientos estandarizados para que el personal de la organización realice sus actividades de manera tecnificada y ordenada. (Cárdenas A, 2017).

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA ISO 9001:2015 PARA EL RESTAURANTE “CASA VIEJA” UBICADO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

El diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el restaurante “Casa Vieja” ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo tiene el fin de mejorar la atención al cliente e incrementar la rentabilidad. Se realizó una entrevista al gerente de la empresa con la cual se determinó que no se han realizado estudios anteriores, además se hizo un análisis FODA para conocer la situación actual encontrando debilidades como son: el desperdicio innecesario de la materia prima, personal poco capacitado, personal poco organizado con sus actividades diarias.

El diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001-2015 realizado en la empresa es el primer paso para poner en práctica estudios continuos y frecuentes en el restaurante logrando de esta manera conseguir que la empresa convierta sus debilidades en oportunidades. Se recomienda la puesta en marcha de las normas ISO 9001-2015 ya que esta representa una regla de estandarización para mejorar la calidad en los servicios, la implementación de este sistema servirá para actuar de manera inmediata ante las amenazas que se producen continuamente en el mercado competitivo. (Gómez T, 2018).

“MANUAL DE CALIDAD CON ENFOQUE DE LA NORMA ISO 9001-2015, EXIBAL EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

El objetivo del presente trabajo de titulación es elaborar el manual de calidad con enfoque en la norma ISO 9001:2015, en la empresa Balanceados “EXIBAL” con el fin de obtener una guía útil, práctica con documentos y requisitos esenciales para el cumplimiento de entes reguladores, con el fin de garantizar la elaboración de balanceados de calidad, aptos para el consumo animal. Para cumplir tal objetivo, se aplica la siguiente metodología:

Primero diagnosticar la situación actual de la empresa, haciendo énfasis en el estado de la documentación actual del área de procesos. Segundo, definir técnicas aplicativas prácticas aplicadas según la necesidad o adaptación de la empresa. Tercero, elaborar el manual de calidad para asegurar su correcta conformación asegurando la unificación de la norma ISO 2200:2005 y 9001:2015, para un sistema de gestión de calidad.

El diagnóstico de la situación se realizó con un check list de acuerdo a los parámetros de la norma ISO 9001:2015, además se aplicó técnicas de recolección de datos como: observación directa, entrevista. El check list se aplicó a todos los jefes de área con los siguientes resultados: Balanceados “EXIBAL” en base al sistema de gestión de calidad se enfoca un 63% parcialmente a lo que rige la norma y un 37% que sí posee los requisitos de la norma ISO 9001:2015. En cuanto a la elaboración del manual se enfoca en los documentos y registros exigidos por ISO 9001:2015, cada procedimiento fue realizado acorde al control de procesos y productos en este caso balanceados de tipo harina y pellet. (Londo G, 2018).

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NB-ISO 9001:2015 EN LA PLANTA DE PRODUCCIÓN PARA MERCADO NACIONAL DE LA EMPRESA DE ALIMENTOS “IRUPANA ANDEAN ORGANIC FOOD S.A.”

El presente proyecto tiene como objetivo el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma NB-ISO 9001 versión 2015. El proyecto demuestra que dicho Sistema de Gestión incrementa los beneficios en la empresa y sus respectivas zonas de producción, construyendo una relación sostenible con sus proveedores y otorgando seguridad al cliente y demás partes interesadas.

El estudio tiene un alcance que abarca la planta de producción destinada para el mercado nacional de la empresa Irupana Andean Organic Food S.A., que comprende desde el beneficiado de los granos principalmente la quinua y otros como la cañahua, amaranto y trigo; hasta sus productos derivados como ser hojuelas, cereales extruidos y barras. Dicha planta queda ubicada en la zona de Senkata en la ciudad de El Alto del departamento de La Paz.

El método utilizado para realizar el proyecto consistió, en primera instancia, en realizar un diagnóstico con la información brindada por la empresa con el objetivo de conocer el porcentaje de cumplimiento en relación a los requisitos de la norma. Seguido del proceso de recolección de la información donde se realizaron visitas a la empresa para entrevistar a los colaboradores directos, así como la ejecución de reuniones, lluvias de ideas, entre otras. (Cuba M, 2019).

2.1.1. Calidad

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultados comportamientos, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. (Oviedo A, 2019).

2.1.2. Control de calidad

El control de calidad era la aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o un servicio. Para su consecución se planteaban las siguientes técnicas y actividades relacionadas en la consecución del fin tratado:

- Especificación de las necesidades del producto o servicio
- Diseño del producto o servicio de manera que cumpliera con las especificaciones
- Producción o instalación que cumpliera completamente con las especificaciones
- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones

- Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en caso necesario sirviese como base para modificar las especificaciones.

El desarrollo de estas actividades proporcionaba al cliente un mejor producto o servicio al menor costo. Para el desempeño de estos planteamientos, se empleaba el control estadístico. Este consistía en recopilar, analizar e interpretar los datos para el uso del control de calidad, mediante el uso de técnicas que permitían conocer la situación real de la calidad del producto o servicio: control estadístico del proceso, muestro por aceptación y por los atributos, gráficas de control. (Cortés J, 2017).

2.1.3. Norma ISO

2.1.4. Introducción

La Organización Internacional de Estandarización ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación a nivel mundial con sede en Ginebra – Suiza en la cual se encuentran los organismos representantes de cada país en cuanto a estandarización se trata. (Cuba M, 2019).

Es importante destacar que las normas brindan la dirección a donde deben ir las empresas para conseguir estar inmersos en calidad. Asimismo, brinda herramientas a las organizaciones que desean asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requerimientos del cliente. Implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas no es fácil, requiere de varios meses de trabajo para poder implementarla adecuadamente, se encontrarán dificultades en el camino, pero al final los resultados demostraran que valió la pena. Una empresa con un sistema de gestión de calidad, es una empresa con una cultura diferente, basada en cumplir los requerimientos del cliente y en el mejoramiento continuo. (Novillo, et al, 2017).

Para adaptarse a un mercado versátil, se vieron la necesidad de actualizar las normas, es por esto que, se definió que realizarían una revisión de las mismas cada cinco años, lo cual originó la segunda edición en 1994, la tercera edición en 2000, la cuarta edición en 2008 y la última actualización de las normas ISO 9001 realizada en el 2015. (Cuba M, 2019).

Por otra parte, el nuevo modelo de la norma ISO 9001:2015 trae consigo cambios significativos para generar impacto y resultados en los clientes y partes interesadas, cobrando importancia el estudio de contexto, la planificación estratégica, la gestión del cambio y la gestión del riesgo de manera especial, con lo cual se persigue que las organizaciones contextualicen el riesgo en la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del sistema. Es importante señalar que algunos autores muestran cómo implementar la norma ISO 9001, y de manera práctica

proponen estructuras y actividades para el diseño e implementación de sistemas de gestión de la Calidad en cualquier contexto organizacional. (Fontalvo T., De La Hoz E, 2018).

2.1.5. Antecedentes

Según la ISO (2016) nos indica que para el año de 1946 se reunieron 65 representantes de 25 países en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres con la finalidad de unificar standards y facilitar la coordinación, para que en todos estos países se maneje las mismas normas. Siendo en febrero de 1947 cuando inició sus operaciones la ISO. En la actualidad la ISO está conformada por 165 países miembros, dentro de los cuales se encuentra Ecuador. Esta organización cuenta actualmente con más de 3 368 organismos técnicos, los mismos que brindan el soporte en lo referente a normas.

Las normas ISO son reconocidas a nivel mundial, en Ecuador existen varias empresas que brindan el soporte para la certificación en las normas ISO 9001, posterior a pasar auditorías que aseguren que la empresa cumple con los requisitos mínimos de un Sistema de Gestión de Calidad. Entre las empresas certificadoras destacan SGS, Bureau Veritas, Cotecna, entre otras. (Novillo., et al, 2017).

2.1.6. Evolución ISO 9001

A partir de su primera edición en 1987, la familia de normas ISO 9000 han consolidado una plataforma y un lenguaje común para los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones y, mediante la definición de los requisitos en la ISO 9001, han dado un nivel de calidad basado en la confianza, respecto a la capacidad de una organización de proporcionar productos y servicios conformes, para facilitar el comercio mundial y contribuir al desarrollo económico y social. (Franch K., Guerra R, 2016).

La primera norma de gestión de la calidad se desarrolló en el Reino Unido y fue conocida como BS 5750. Impulsada por el Ministerio de Defensa, esta norma especificaba cómo deberían gestionarse los procesos de fabricación, en lugar de mirar qué se había fabricado. A continuación, se presenta un breve resumen de la evolución de esta norma ISO 9001:

- En 1987, la British Standard Institution (BSI) propuso a ISO adoptar la BS 5750 como una norma internacional, a la cual denominaron ISO 9001 con variantes desarrolladas para cubrir los diferentes tipos de empresas. Esta norma vino con tres modelos para los sistemas de gestión de la calidad, el primero con enfoque en el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio para las empresas que creaban nuevos productos; el segundo modelo centrado en la producción, instalación y servicio; mientras que, el tercero, cubría la inspección final y los ensayos sin preocuparse

de cómo se había fabricado el producto.

- ISO 9001:1994 hizo especial énfasis en el aseguramiento del producto utilizando acciones preventivas, en lugar de solo comprobar el producto final. Esto también requirió por parte de las compañías cumplir con otros procedimientos documentados, reconociendo la tendencia a gestionar la calidad mediante el control más que por el aseguramiento.
- ISO 9001:2000 se caracterizó por ser una versión de la norma enfocada a la gestión de calidad y no únicamente de control de calidad, en ésta se introdujo al enfoque de procesos, donde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de los mismos y también de documentarlos en la medida necesaria para poder gestionarlos. ISO 9001:2008 sólo hizo una especificación de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 con mayor claridad. También incorporó algunos cambios para hacerla más consistente con ISO 14001:2004, la norma del sistema de gestión ambiental.
- ISO 9004:2009 fue revisada para promover un enfoque de negocio sostenible. Esta versión se centró en las partes interesadas y no sólo en los clientes y en las condiciones sociales. (Abate L, 2018).

Desde la publicación de la ISO 9001 en 2008, se llevó a cabo una amplia investigación y preparación para una revisión mayor de la norma, cuyo proyecto comenzó a elaborarse en junio de 2012 y culminó con el cambio a ISO 9001:2015; entre los cambios generados, la quinta edición de la ISO 9001 (ISO, 2015) trae una nueva estructura, aportada por el Anexo SL de la Directivas ISO/IEC, que es la que tendrán todas las normas de gestión de la ISO, para facilitar la integración de sistemas. Otros cambios de las nuevas normas se reflejan en los principios de gestión y algunas diferencias en la terminología empleada. (Franch K., Guerra R, 2016).

2.1.7. Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 está orientada a empresas de todo tipo y sector, si bien la versión anterior de la misma empleaba el término de producto, esta indicaba que se debía entender dicho término, refiriéndose tanto a productos como a servicios. (Torres A., Lavayen M, 2017).

La norma ISO 9001:2015 ya esté en vigencia desde su publicación en septiembre del 2015, por lo que las empresas que tengan su certificación basada en la norma ISO 9001:2008, tendrán un plazo de tres años desde la fecha de publicación de la nueva norma, para certificar sus organizaciones bajo la norma actual. Para las empresas que no tengan una certificación ISO, es recomendable que, si están en vistas de implantar su sistema de gestión de la calidad en sus organizaciones, lo hagan bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015. (Báez A, 2016).

2.1.8. Ventajas de la Norma ISO 9001:2015

Las ventajas se pueden dividir en dos categorías: internas y externas.

Ventajas internas.

- Una mejor estructura en las operaciones.
- Mejor comunicación y calidad de la información.
- Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
- Conocimiento de las causas reales del problema.

Ventajas externas.

- Localización de nuevos mercados.
- Mejor imagen exterior.
- Reducción de las auditorias hechas por los clientes.
- Satisfacción de los requerimientos del consumidor. (Rentería J, 2019).

2.1.9. Requisitos de la Norma

Para el desarrollo de un sistema de gestión calidad ISO 9001:2015, son necesarios algunos requisitos, para los cuales la norma establece una metodología concreta, dando cierta libertad a las organizaciones, para su desarrollo, una organización debe de contar con:

- Es necesario demostrar la capacidad para proporcionar de forma regular los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y la legalidad y reglamentarios aplicables.
- Aspirar a incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para mejorar, incluyendo los procesos para mejorar el sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos clientes y la legalidad, además de los reglamentos aplicables. (Rentería J, 2019).

2.1.10. Sistemas de Gestión de la Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”. (Cortés J, 2017).

Estos sistemas permiten a las empresas analizar qué es lo que el cliente desea y establecer requisitos, definiendo procesos que se puedan controlar y a la vez proporcionar productos que cumplan las expectativas del cliente y generen confiabilidad en la organización.

2.1.11. *Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad*

De acuerdo a la ISO 9001:2015, El objetivo principal que tiene es aumentar la satisfacción del cliente, gracias a los procesos de mejora continua. Es ideal para que la organización que decida aplicarla pueda garantizar que va a tener la capacidad de ofrecer productos y/o servicios que se ajustan a las exigencias de sus clientes, y estará avalado por una certificación internacional que aporta prestigio, seguridad y garantía. Fundamentadas en esta norma, especialmente en sus requisitos, las organizaciones establecen objetivos para mejorar sus procesos operativos y poder controlar los elementos más relevantes de sus actividades de producción y/o prestación de servicios. Con esto hace que las organizaciones mejoren de manera significativa su gestión de la calidad. Los componentes principales son:

- El análisis de riesgos pasa a tener una importancia capital en la filosofía de la norma. En este sentido, la identificación de riesgos se considera un tema prioritario.
- La nueva norma ISO 9001:2015 se fundamenta en tres pilares: gestión de riesgos, Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y estructura funcional de la empresa.
- Se potencia la interconexión y las relaciones entre los distintos elementos y factores de influencia de la norma.
- Se tiene en consideración la influencia en la empresa del entorno social y económico.
- La Alta Dirección pierde protagonismo en favor del nivel competencial de todo el personal y del contexto de organización. (Ariza A., Flechas J, 2018).

2.1.12. *Importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad*

El implementar un Sistema de Gestión de Calidad permite a la empresa tener un desarrollo sostenible y mejorar su desempeño, claramente no va mejorar por sí solo los procesos ni resolver sus problemas sino más bien que permite tener un enfoque más sistemático que ayude a cumplir los objetivos de su organización. (ISO, 2017).

2.1.13. *Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad*

Entre los beneficios que tenemos al aplicar un sistema de gestión de calidad es el tener la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.

- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados. (Sahona V, 2019).

2.1.14. Pasos hacia un Sistema de Gestión

Para llegar al Sistema de Gestión de Calidad existen muchas formas, pero en esta guía de la ISO se recomienda la siguiente:

1. Comprometer al cliente. Se define el contexto y el perfil de la empresa junto con sus objetivos los cuales deben estar alineados a la política de la empresa.
2. Identificar procesos clave y las interacciones necesarias para cumplir los objetivos de calidad. Se define todos los procesos que se realizan para entregar el producto al cliente y a la par indicar las interrelaciones entre ellos que permiten el logro de los objetivos.
3. Implementar y gestionar el SGC y sus procesos. Se debe gestionar las actividades como procesos interconectados, determinando los requisitos del cliente, las actividades y su planificación y objetivos.
4. Construir su SGC con base en la norma. Identificar requisitos de la norma ISO y mapearlos, indicar los incumplimientos y los controles que deberían establecerse.
5. Implementar el sistema, formar a su personal y verificar la operación eficaz de sus procesos. Este paso refiere al personal que se va a encargar de sistema, ya que debe estar capacitado.
6. Gestionar su SGC. Se debe realizar un seguimiento al sistema y verificar que se esté logrando la mejora, esto se lograría realizando auditorías internas.
7. Certificación o auto declaración. De ser necesario buscar la certificación por tercera parte del SGC o, de forma alternativa, expedir una auto declaración de conformidad. (ISO, 2017).

2.1.15. Principios de la Gestión de la Calidad

Un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas. La versión 2015 de la norma tiene siete principios, a diferencia de la versión 2008 se elimina el principio del enfoque de sistemas para la gestión y se globalizan aún más los principios de calidad de Mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones.

Los siete principios de la gestión de la calidad en los que se fundamenta el conjunto de normas ISO 9000 desde la publicación de la ISO 9001:2015 son:

1. Enfoque al cliente: la gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en superar sus expectativas.

2. Liderazgo: los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.
3. Compromiso de las personas: resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
4. Enfoque a procesos: el acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.
5. Mejora: para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
7. Gestión de las relaciones: la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización. (Burckhardt, et, al 2016).

2.1.16. Gestión por Procesos

a. Procesos

Los procesos son el conjunto de actividades organizadas, de manera secuencial, para conseguir un resultado (material, producto o servicio) partiendo desde la producción en base a los recursos materiales y personales que se posean. Todo proceso relevante debe cumplir con las características de un Ciclo de Mejora Continua PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

La planificación global, representada en el mapa de procesos, establece el orden y la vinculación de cada proceso en cada organización, para lograr resultados que satisfagan las necesidades del cliente interno y externo. El enfoque de calidad de la misma, se basa en la importancia de estandarizar o normalizar los procesos, a fin de que efectivamente se cumplan con los requisitos que se han solicitado. (Naranjo O, 2019).

b. Enfoque basado en procesos

La norma NTC ISO 9001:2015 promueve el enfoque basado en procesos al sugerir el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad para cumplir los objetivos planteados por la organización y cumplir los requisitos de los clientes, este enfoque contempla la definición y

gestión de los procesos y sus interrelaciones de manera sistemática con el fin de alcanzar los resultados planteados según la política de la calidad de la organización. (García C., Espinel J. 2016).

Una de las ventajas del enfoque orientado a procesos es el control que proporciona sobre la interacción de estos. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque además permite controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de tal manera que se mejore el desempeño de la empresa. (ISO, 2017).

La gestión de los procesos y del sistema se realiza por medio del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) en cual se maneja de manera global teniendo en cuenta los posibles riesgos previniendo resultados no deseados y aprovechando las oportunidades. La aplicación del enfoque basado en procesos permite: la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (García C., Espinel J. 2016).

c. Ciclo PHVA

El ciclo de mejora PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), ideado por Shewhart y divulgado por Deming, explica la secuencia de acciones que se deben realizar de manera ininterrumpida para lograr un perfeccionamiento continuo de las actividades de una organización. Su propósito es asegurar la eficiencia y efectividad de las empresas; enfocándose en el mejoramiento en la gerencia de la calidad total (gradual); o en el mejoramiento que apoya la reinención de procesos (radical). La evaluación del desempeño organizacional se lo realiza a través de las Auditorías de Calidad, determinándose el grado de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. (López P, 2016).

De acuerdo a (García C., Espinel J. 2016), el ciclo PLANIFICAR- HACER- VERIFICAR- ACTUAR es aplicable a todos los procesos de un sistema de gestión de la calidad, se divide en cuatro etapas las cuales teniendo en cuenta la NTC 9001:2015 se describen a continuación:

- Planificar: en base a un diagnóstico previo de la situación actual de una organización, se conciben las acciones necesarias a emprenderse en un tiempo determinado.
- Desarrollar: Consiste en implementar el plan propuesto, partiendo inicialmente con un proyecto piloto para determinar resultados iniciales.
- Controlar: Consiste en el registro de los datos obtenidos durante la ejecución del plan, su evaluación e interpretación para comprobar las posibles divergencias con respecto a lo planificado.
- Actuar: Resulta de la adopción de las medidas oportunas en base a los resultados

obtenidos y/o la necesidad de replantear un nuevo ciclo si el plan no ha tenido éxito. (Naranjo O, 2019).

d. Auditoria

La Auditoría de los sistemas de gestión (ASG) Es una auditoria no financiera cuyo propósito es el evaluar tanto el desempeño la eficiencia/eficacia como el propósito del mismo este tipo de operaciones pueden ser denominadas de distintas formas (Barrio, 1999). Por lo tanto, esta forma de evaluación es considerado como un proceso sistemático en el que una empresa realiza las actividades necesarias para realizar las evidencias obtenidas en base a los informes obtenidos y así poder determinar lo que se desea analizar es necesario que la empresa realice esta examinación a través de un especialista. (Novillo., et, al, 2017).

e. Tipos de Auditoria

Se pueden clasificar en tres tipos de auditorías como son:

1. Auditoría de primera parte: Son las llamadas auditorías internas que son organizadas por la propia organización siguiendo parámetros de la norma ISO 9001.
2. Auditoría de segunda parte: Este tipo de auditorías está organizado por colaboradores de la organización que tienen algún interés en ella, los cuales pueden ser distribuidores o proveedores.
3. Auditoría de tercera parte: Estas auditorías son llevadas a cabo por entidades que de acreditación que ofrecen alguna certificación que avale el cumplimiento de las normas. (Sahona V, 2019).

f. Fases de la Auditoria

FASE 1. Iniciación y preparación de la auditoría.

Una vez establecida la necesidad de auditar por parte de la dirección (en el caso de auditorías internas), de certificación voluntaria del cliente (en el caso de auditorías de proveedor), o de un organismo oficial (en el caso de auditorías reglamentarias); debemos empezar la fase de preparación de la auditoría, teniendo claro los siguientes aspectos:

1. Alcance. - Vendrá determinado por el cliente, pues no habrá que olvidar, que es el cliente y no el auditor, el que solicita la auditoría y requiere a los auditores para su realización.
2. Modelo o norma de conformidad. - Es responsabilidad del cliente especificar los criterios de valoración de objetivos de auditoría, que se refieren a las normas mandatorias de calidad.
3. Equipo auditor. - Cuando se trata de auditorías externas, es la entidad auditada la que designa al auditor jefe. El auditor jefe, es el responsable del trabajo de auditoría, hasta la preparación del informe de desviaciones finales, es el administrador de la auditoría.

En el caso de las auditorías internas, el auditor será la persona o empleado que ostente tales responsabilidades, según se establece en el manual de calidad y en el procedimiento correspondiente a la auditoría.

Recopilación y estudio de la documentación elaboración del plan de auditoría. - Para familiarizarse con el sistema de calidad del auditado, es necesario solicitar la documentación básica. Una vez recibida ésta, el auditor podrá iniciar el examen y valoración del sistema única y exclusivamente de documentos. La información más importante que se requiere es:

- Plano, para determinar el entorno, los centros de trabajo y los departamentos a auditar, en grandes plantas y conocer cuáles son las áreas que conforman el sistema de calidad.
- Organigrama de niveles, cargos y personas de la empresa.
- Manual de calidad, que corresponde a la documentación sobre el sistema de gestión de la calidad aplicado por la organización.

FASE 2. Planificación.

Con la base definida en la fase anterior, estábamos en posibilidad de diseñar los procedimientos de auditoría requeridos de acuerdo a las circunstancias y con la verificación de la existencia de todos los manuales, registros y documentos necesarios. Deberían establecerse los objetivos de un programa de auditoría, para dirigir la planificación y realización de las auditorías.

Los documentos de trabajo que debemos preparar para la auditoría, son los siguientes:

- a. Lista de comprobación. - este documento se lo conoce también como la lista de verificación, de chequeo o Check-list, es un documento personal del auditor, que contiene las preguntas que éste las planteará al auditado en cada una de las áreas correspondientes. Para el modelo ISO 9001, esta lista incluye todos los requisitos que se exigen a los responsables de cada área o actividad, se obtiene como producto de su aplicación a un registro documentado que recoge los hallazgos detectados en forma de cumplimiento o de incumplimiento, en ambos casos, debe contener la remisión de la evidencia documental, donde se determina la desviación o incumplimiento.
- b. Formato de solicitud de acciones correctivas. - Se utiliza para describir aquellos hallazgos que presentan desviaciones o no conformidades. A cada no conformidad detectada, se le asigna una hoja de solicitud de acción correctiva.
- c. Otros documentos de trabajo. - Los documentos referidos pueden ser las listas de verificación, planes de muestreo y otros formularios de obtención de evidencia generados de acuerdo a las necesidades del auditor.

FASE 3. Ejecución.

Concluida la reunión de apertura, acompañado por un representante del auditado, el auditor comenzará a visitar las áreas funcionales que integran el sistema de calidad, conforme lo establece el plan de auditoría.

FASE 4. Comunicación.

Reunión de clausura y cierre (Presentación de los resultados – hallazgos de la auditoría).

FASE 5. Seguimiento.

El auditado deberá mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones, de esta manera deberá verificarse, si se implementó la acción correctiva y su eficacia, la verificación puede ser parte de una auditoría posterior. (Correa H., et al, 2016).

g. Auditorias enfocadas a procesos

El método empleado para ejecutar las auditorías de procesos se basa en la evaluación mediante una lista de verificación. Este método incluye como todas las prácticas de evaluación, establecer los niveles de cumplimiento de los controles, esto nos permite obtener un nivel de confianza razonable de que los procesos funcionan en forma eficiente y eficaz, en caso de no-conformidades con estos controles se aplica la acción correctiva inmediata. Los atributos a satisfacerse como parte de su aplicación son la condición y el criterio. (Correa H., et al, (2016).

h. Herramientas de Análisis

Análisis FODA

El análisis FODA o DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortaleza-Oportunidades), es utilizado como proceso previo a la toma de decisiones. Esta herramienta ayudara a definir el contexto de la organización y a realizar un diagnóstico de la situación actual. Después de tener claro el objeto del estudio, el propósito es identificar los factores que influyen positiva y negativamente en el desempeño previsto:

Análisis interno:

Incluye factores relativos a recursos financieros, conocimiento, estructura organizacional, comunicación interna, tecnologías utilizadas, predisposición al cambio, procesos de toma de decisiones, estrés laboral, etc. Estos factores serán categorizados como:

Debilidades: son los aspectos propios de la organización, cuya posición es desfavorable en comparación con otras referencias, en especial con los competidores. Constituyen una desventaja y afectan negativamente al desempeño analizado.

Fortalezas: son los aspectos en los que nuestra organización destaca, marcando una diferencia positiva con nuestros competidores. Favorecen el logro de resultados y afectan positivamente al desempeño analizado.

Análisis externo: incluye aspectos relativos a actuaciones de los competidores (políticas de precios, campañas publicitarias, fusiones y adquisiciones de compañías, etc.), cambios en la legislación, evolución tecnológica, situación económica, estacionalidad, valores sociológicos, etc. Estos factores serán categorizados como:

Amenazas: situaciones externas que podrían ser perjudiciales para el negocio; indicios de un peligro para la organización, para la consecución de sus objetivos, para el fracaso de determinado proyecto.

Oportunidades: situaciones convenientes para el negocio, condiciones que pueden resultar más favorables de lo que se espera. (Burckhardt V., et al. 2016).

2.1.17. Cacao (*Theobroma cacao*)

Es un cultivo de origen americano, conocido desde hace siglos y que se asocia tradicionalmente con la cultura maya. Se trata de un árbol de tamaño mediano que da frutos en forma de bayas que rondan los 30 cm de largo y 10 cm de diámetro, en su interior se encuentran unas semillas de 2-3 cm de largo, que son las que se utilizan para obtener la pasta de cacao, es decir el elemento central de los productos de la industria chocolatera. De la planta se aprovecha también la pulpa y cascara, además de su uso central como pasta de cacao se obtiene la manteca de cacao con numerosas propiedades y aplicaciones gastronómicas y cosméticas. (Burbano J, 2019).

2.1.18. Producción de Cacao en el Ecuador

A nivel nacional, la superficie de tierra plantada es de 573.516 Ha y cosechadas 467.327 Ha. Del total de hectáreas plantadas, el 13% corresponde a la Región Sierra, el 8% a la Región Oriental, el 78% a la Región Costa, y la diferencia a las zonas no delimitadas. La producción total en toneladas a 2017 fue de 205.955 Tn, de ese total el 14% se produjo en la Región Sierra, el 5% en la Región Oriental y el 81% a la Región Costa.

Por otra parte, el 76,7% de la producción total de cacao se concentra en cuatro provincias de la costa, correspondiendo el 25,7% al Guayas, el 25,6% en Los Ríos, el 16% en Manabí y el 10% a la provincia de Esmeraldas. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017).

2.1.19. Tipos de Cacao en el Ecuador

En Ecuador se producen 2 tipos de cacao el CCN-51 y el cacao Fino de Aroma. El cacao fino de aroma también conocido como Cacao Criollo, Nacional o de Arriba. Es una variedad de cacao que se ha destacado por su aroma, sabor y consistencia, pero debido a su sensibilidad a plagas su producción es baja comparada con el cacao CCN-51. Sin embargo, con el fruto de esta variedad se logran obtener mejor resultado en sabor y aroma para bombones finos. Las provincias donde se cultivan mayormente el cacao fino son: Esmeraldas, Manabí, Los Ríos y Sucumbíos.

El cacao CCN-51 es conocido por sus características de alto rendimiento y resistencia a plagas es muy usado para la producción a gran escala de chocolates y dulce no finos. Sin embargo, la desventaja de esta variedad es que carece de aroma y sabores que puedan hacerlo competitivo dentro del mercado de chocolatería fina.

Las condiciones climáticas de Ecuador son las que facilitan que este fruto se coseche todo el año factores como la luminosidad, la ubicación, y un clima mega diverso donde se encuentra el mayor número de especies vivientes por metro cuadrado permiten cultivar este producto a lo largo de los 365 días y esto permite el cacao y sus semi-elaborados puedan ser ofertados y cubrir la demanda internacional de manera permanente. (López A, 2019).

2.1.20. Derivados del Cacao

- Pasta de cacao: Producto obtenido de la trituration de los granos, limpios, tostados y descascarillados.
- Manteca de cacao: Producto obtenido tras el refinado y prensado en caliente de las pasta de cacao. Es un producto muy graso con sabor y olor característicos, sólidos y untuosos a temperatura ambiente, pero funde con facilidad cuando entra en contacto con la boca.
- Torta de cacao: Producto obtenido de los residuos de haber sometido la pasta de cacao a presión, o los granos de cacao descascarillados, para obtener de dichos granos la manteca de cacao.
- Polvo de cacao: Es la mezcla de cacao en polvo.
- Licor de cacao: Es el cacao finamente molido. Al igual que el chocolate es sólido a temperatura ambiente, pero líquido por encima de los treinta y cinco grados centígrados. (Requena J, 2012), (Robles W, 2015).

2.1.21. Software de simulación.

Es la manera de estudiar los procesos que están determinados por el azar o probabilidades de ocurrencia. Los escenarios donde se encuentran estos procesos están tanto en la naturaleza

como en todas las operaciones de sistemas de producción y servicios. La simulación también se refiere a “un gran conjunto de métodos y aplicaciones que buscan imitar el comportamiento de sistemas reales, generalmente por medio de una computadora con un software apropiado. (García E, et al., 2013).

a. Mic Mac

Es una herramienta de análisis estructural, con el cual mediante un sistema permite desarrollar una matriz que relaciona todos sus elementos constitutivos.

Partiendo de esta descripción, este método tiene por objetivo, mostrar las principales variables influyentes y dependientes y por ello las variables esenciales a la evolución del sistema. (Díaz D, Salgado R., 2016).

De esta manera no únicamente se corrobora la importancia de las variables identificadas, sino que por el contrario se descubren nuevas variables tanto directas e indirectas que influirán en la toma de decisiones venideras. (Rodríguez C, 2019).

b. División de un sistema Mic Mac.

Listado de variables: Dentro de esta etapa enumeramos las variables internas como las externas que deseamos estudiar, esta fase es clave ya que de aquí parte todo el estudio posterior, las variables que se definieron se apegan estrictamente a la normativa legal vigente.

Descripción de relaciones entre variables: Dentro del sistema se analiza si cada una de las variables tienen relación con las otras variables, mediante un tablero de doble entrada o matriz de relaciones directas, analizando por cada pareja de variables si existe una relación de influencia directa entre las variables, puntuándolas de la siguiente manera:

Si no existe relación equivale a 0

Si existe influencia directa débil equivale a 1

Si existe influencia directa mediana equivale a 2

Si existe influencia directa fuerte equivale a 3

Esta fase nos permite establecer y catalogar variables de acuerdo a los requerimientos del estudio y en consecuencia afinar el análisis del sistema.

Identificación de variables clave: Esta fase se identifican las variables clave, las principales dentro de la evolución del sistema, adicionalmente se jerarquiza las variables en los diferentes cuadrantes de acuerdo a su influencia y su dependencia (directa ó indirecta), logrando confirmar la importancia de ciertas variables.

Dentro de los mapas obtenidos se pueden observar la clasificación de las variables según como se sitúa en el plano, permitiéndonos identificar lo siguiente:

En el cuadrante inferior izquierdo, tenemos la Zona de Autonomía, o variables de bajo éxito ya que son de baja influencia y baja dependencia.

En el cuadrante inferior derecho, tenemos la Zona de Resultado, en la que se sitúan las Variables Nulas ya que tienen medio-baja influencia y alta-media dependencia.

En la zona superior izquierda, se encuentra la Zona de Poder, en el que se encuentran las Variables de Éxito o determinantes, son aquellas que surgen por si solas sin depender de otras, ya que tienen un nivel alto de influencia y una baja dependencia, las mismas que pueden convertirse en frenos o motores del sistema, dependiendo las acciones que se den a cada una de ellas.

En el cuadrante superior derecho se encuentra la Zona de Conflicto, en el que se encuentran las Variables de Claves o Nudos críticos, ya que tienen una alta-media dependencia y alta-media influencia son muy influyentes y muy dependientes.

A las variables que se encuentran cerca de los límites de las zonas, se les conoce también como camaleónicas, ya que en un futuro podrían cambiarse de cuadrante. Adicionalmente, dentro de las matrices encontramos las variables de entorno, que se ubican en la parte izquierda del plano, estas demuestran poca dependencia, mientras que las variables reguladoras, están ubicadas en la zona central del plano, siendo la conexión para alcanzar el cumplimiento de las variables clave.

Cabe mencionar que las palancas secundarias, son variables que se sitúan en un nivel inferior que las reguladoras, siendo menos motrices generando un menor impacto en la evolución y funcionamiento del sistema, sin embargo, sirven para provocar un movimiento en las variables reguladoras. Por otro lado, están las variables objetivo, estas se encuentran en la parte central y son muy dependientes y medianamente motrices, su nivel de dependencia permite actuar directamente sobre ellas con un margen de maniobra que puede considerarse elevado, ayudando a su vez a la consecución de las variables clave. (Díaz D, Salgado R., 2016).

MARCO CONCEPTUAL

2.1.8. Definiciones

Principios de gestión de calidad

Se basa en la Norma ISO 9000, las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué es importante para la organización hacia la mejora en el desempeño.

Enfoque al cliente: La empresa depende del cliente, trata de comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacer y mejorar su conocimiento.

Liderazgo: Debe demostrar liderazgo, compromiso y comunicación creando y manteniendo un ambiente interno con un propósito que permita al personal participar en alcanzar los objetivos de la empresa.

Compromiso de las personas: El personal es el activo fundamental en la empresa, con un propósito demostrar sus habilidades para que obtenga beneficios la empresa

Enfoque a procesos: Los resultados deseados son eficientes cuando las actividades y recursos concernientes se gestionan como un proceso.

Mejora Continua: Propósito permanente de la empresa es mejorar continuamente el desempeño global.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la empresa en el logro de sus objetivos.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se apoyan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La empresa y el proveedor tienen la acción de ser dependiente, responsable optimizando el valor creado en conjunto.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es de tipología mixta puesto que involucra medidas Cualitativas y Cuantitativas, a su vez se desarrollara una metodología Descriptiva, ya que se realizar un análisis actual del grado de cumplimiento o no de la norma, por todo lo expuesto no se desarrollara un diseño experimental debido a que la finalidad del trabajo es el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar los procesos de producción en la línea chocolatera de confites el “Salinerito”.

3.2. Método de la investigación

Debido al carácter de la investigación la metodología utilizada sera Descriptiva, ya que se realizará un diagnostico actual de la línea de producción chocolatera, este análisis se ajusta a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

3.3. Enfoque de la Investigación

La investigación se enfoca en la mejora de los procesos de producción mediante el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

3.4. Alcance Investigativo

La investigación se la realizará en etapas, teniendo como primera la parte descriptiva pues se describirá la situación actual de la línea de producción chocolatera, en la segunda etapa se realizará el diseño para la mejora de los procesos de producción y finalmente en la tercera etapa se desarrollará una verificación y validación del diseño planteado para la mejora de los procesos en la línea chocolatera de confites el “Salinerito”.

3.5. Población y muestra

Estudio aplicado a jefes de áreas y directivos de la empresa el Salinerito, a los cuales se les aplicó técnicas de entrevista.

Tabla 1-3. Población y muestra confites el Salinerito

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Gerente	1
Jefe Contable	1

Recursos Humanos	1
Ventas	3
Recepción	1
Administración	1
Facturación	1
Jefe de Producción	1
Líder de Inocuidad	1
Control de la Calidad	1
Mantenimiento	1
Técnico en SSO	1
Investigación y Desarrollo	1
Operarios	25
TOTAL	51

Realizado por: Chafla, Rafael. 2022

3.6. Unidad de análisis

Línea de producción de confites

3.7. Técnica de recolección de datos primario y secundario

Según la metodología de la investigación descriptiva, se realiza el diagnóstico de la empresa mediante visita de campo, se verifico las falencias que existen en la empresa según lo establecido por la norma ISO 9001:2015 mediante un Check list.

3.8. Instrumentos

3.8.1. *Para la realización del primer objetivo Realizar un diagnóstico documental y físico del estado actual de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.*

Para la caracterización del acatamiento de las exigencias de la norma ISO 9001-2015 se manejó un check list de diagnóstico situacional que examina los requisitos referidos a la estructura de alto nivel

- Capítulo 4: Contexto de la Organización
- Capítulo 5: Liderazgo
- Capítulo 6: Planificación
- Capítulo 7: Apoyo
- Capítulo 8: Operación
- Capítulo 9: Evaluación y Desempeño
- Capítulo 10: Mejora

Estos mecanismos fueron ajustados a las necesidades de la línea chocolatera de confites El Salinerito, en base a la norma ISO 9001-2015 como se define: gestión documental; control de documentos, control de registros; responsabilidad de la dirección; responsabilidad, autoridad y comunicación; prestación del servicio, procesos relacionados con los clientes; diseño y desarrollo; medición análisis y mejora; seguimiento y medición; finalmente mejora.

a. Identificación de las operaciones de la planta

A través de visitas programadas previamente se consiguió información directa de toda la cadena de producción para la elaboración de confites desde la recepción de materia prima hasta su comercialización

b. Diagnóstico Inicial

El diagnóstico se realizó mediante una inspección in situ empleando una check list o también llamada lista de verificación basado en la norma ISO 9001-2015, el cual está conformado por siete secciones detalladas a continuación:

Tabla 2-3. Lista de verificación norma ISO 9001-2015

Contexto de la organización
Liderazgo
Planificación
Apoyo
Operación
Evaluación de desempeño
Mejora

Realizado por: Chafla, Rafael. 2022

Los ítems mencionados en la anterior tabla fueron evaluados por medio de la técnica de observación in situ, para cada ítem del check list se asignó un estado de Cumple completamente, cumple parcialmente, cumple minimamente, No cumple.

Check List ISO 9001:2015							
Empresa				Fecha			
Consultor				Contacto			
Criterio de Calificación	A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. cumple minimamente con el criterio enunciado (3 puntos). D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).						
N°	Líteral	Pregunta ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad)	A	B	C	D	Observaciones
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
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?					
2		¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?					
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas							
3		¿Se ha determinado las partes interesadas que son pertinentes para el SGC?					
4		¿Se ha determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?					
5		¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?					
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad							
6		¿Se ha determinado, según los requisitos de la norma, los procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica y recursos humanos, necesarios para el SGC?					
7		¿Se ha determinado si la aplicación de todos los requisitos de esta norma es aplicable y alcanzable?					
8		¿Se tiene disponible y documentado el alcance del SGC?					
9		¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC?					

Figura 1-3. Formato de una lista de verificación

Realizado por: Chafla, Rafael, 2022

3.8.2. Para la realización del segundo objetivo Elaborar la documentación necesaria que permita el cumplimiento de la norma establecida para la mejora de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.

Partiendo del contexto de la organización se realizó un diagnóstico de verificación donde se logró determinar el estado actual de la empresa de Confites, evidenciando datos validos sobre las falencias con relación a los requisitos mínimos de cumplimiento establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y obtener información real.

La entrevista se realizó a jefes de áreas de confites el Salinerito, por medio de una guía de preguntas enfocados en los requisitos de la norma, facilitaron sus opiniones y conceptos relacionados con el objeto de estudio a cada área como Recursos Humanos, Ventas, Jefe de Producción, Líder de Inocuidad, Control de la Calidad, Mantenimiento, Técnico SSO, excepto a operarios, con el objetivo de recopilar información técnica y práctica para diseñar estratégicamente el manual.

3.8.3. Para la realización del tercer objetivo: Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.

Buscando el cumplimiento de este objetivo se elaboró un Manual de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015, orientado al acatamiento de los apartados referentes a: planificación, operación, evaluación del desempeño y mejora; el que use como guía para perfeccionar los sistemas de gestión de la línea chocolatera de confites; y constituya la base del sistema y sea un puntal para el personal administrativo y operativo de la empresa el Salinerito.

3.8.4. Para la realización del cuarto objetivo: Efectuar una verificación-validación fase I mediante un software predictivo, al diseño del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado para confites “El Salinerito”.

Para su realización se aplicó un pequeño análisis prospectivo, con el fin de buscar alternativas para el mejoramiento del proceso productivo en la empresa, por lo que se aplicará simulaciones del proceso productivo mediante el software ProModel, mismas que evidenciarán si el actual proceso se encuentra en un nivel menor, igual o superior en eficacia, tomando en cuenta tiempos y movimientos como valores a analizar.

Para la simulación realizada con el MICMAC se lo realizó con los siguientes pasos:

Listado de variables: Dentro de esta etapa enumeramos las variables internas como las externas que deseamos estudiar, esta fase es clave ya que de aquí parte todo el estudio posterior, las variables que se definieron se apegan estrictamente a la normativa legal vigente.

Descripción de relaciones entre variables: Dentro del sistema se analiza si cada una de las variables tienen relación con las otras variables, mediante un tablero de doble entrada o matriz de relaciones directas, analizando por cada pareja de variables si existe una relación de influencia directa entre las variables, puntuándolas de la siguiente manera:

Si no existe relación equivale a 0

Si existe influencia directa débil equivale a 1

Si existe influencia directa mediana equivale a 2

Si existe influencia directa fuerte equivale a 3

Esta fase nos permite establecer y catalogar variables de acuerdo a los requerimientos del estudio y en consecuencia afinar el análisis del sistema.

Identificación de variables clave: Esta fase se identifican las variables clave, las principales dentro de la evolución del sistema, adicionalmente se jerarquiza las variables en los diferentes cuadrantes de acuerdo a su influencia y su dependencia (directa ó indirecta), logrando confirmar la importancia de ciertas variables.

Dentro de los mapas obtenidos se pueden observar la clasificación de las variables según como se sitúa en el plano, permitiéndonos identificar lo siguiente:

En el cuadrante inferior izquierdo, tenemos la Zona de Autonomía, o variables de bajo éxito ya que son de baja influencia y baja dependencia.

En el cuadrante inferior derecho, tenemos la Zona de Resultado, en la que se sitúan las Variables Nulas ya que tienen medio-baja influencia y alta-media dependencia.

En la zona superior izquierda, se encuentra la Zona de Poder, en el que se encuentran las Variables de Éxito o determinantes, son aquellas que surgen por si solas sin depender de otras, ya que tienen un nivel alto de influencia y una baja dependencia, las mismas que pueden convertirse en frenos o motores del sistema, dependiendo las acciones que se den a cada una de ellas.

En el cuadrante superior derecho se encuentra la Zona de Conflicto, en el que se encuentran las Variables de Claves o Nudos críticos, ya que tienen una alta-media dependencia y alta-media influencia son muy influyentes y muy dependientes.

3.9. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de los datos se lo realizo así: Se inició con el diagnóstico del cumplimiento documental de la empresa el Salinerito en la línea de elaboración de confites a base de chocolate este diagnóstico se lo realizo con ayuda de la lista de verificación acerca de acuerdo a la norma ISO 9001-2015

3.10. Análisis Estadístico

Los resultados del diagnóstico fueron procesados a través de software Excel, calculando los porcentajes de cumple o no cumple, con los resultados obtenidos se procedió a elaborar gráficos que permitan una mejor comprensión de los porcentajes.

Analizar mediante el software MICMAC para obtener predicciones del sistema de gestión en la producción de confites en base a chocolate.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Confites el Salinerito

a. Reseña histórica.

La creciente necesidad de fuentes de trabajo hace que se cree un proyecto de chocolates en el subtrópico de Salinas de Guaranda en 1992, específicamente en el recinto de Camarón en el poblado de Echeandía. En este lugar empieza la idea de la elaboración de chocolate. Se inicia con la producción del chocolate a la taza, que consistía en hacer una especie de pastilla, la cual era envuelta en hojas de banano, este chocolate tenía un proceso más sencillo de elaboración. Pero debido al clima y a otros factores, como, por ejemplo: el grupo no estaba bien formado, el proyecto fracaso; por lo que se pidió ayuda al Padre Antonio Polo para la creación de esta pequeña fábrica.

Después, el proyecto fue probado en 2 lugares más antes de llegar a la Cabecera Cantonal de Salinas de Guaranda, como lo fue Chazojuan que al igual que en Camarón el problema con el clima hizo que el proyecto necesite un lugar que tuviera un clima frio para la producción de chocolate. Para el Padre Polo, el proyecto era una buena idea y decide buscar ayuda. En Austria tenían un proyecto el cual se centraba en un slogan, un país, un destino, un producto; el país fue Ecuador, el destino fueron los chicos de la calle y el producto el chocolate y con esto empezaron a embarcarse en el proyecto de chocolates en Salinas de Guaranda. Al principio como no se contaba con todos los instrumentos fue un proceso de prueba y error.

En 1999 llega la fábrica a Salinas, aquí también además del chocolate se produce turrone, al principio se utilizaba elementos muy rudimentarios para la elaboración tanto de turrone como de chocolates. Uno de los productos que se realizó de forma más procesada fueron los besos Salineros, que eran unas trufas de chocolate. Para él Padre Polo la persona indicada llegaba en el momento indicado, queriendo decir que cuando necesitaban saber sobre alguna situación o forma de hacer las cosas siempre existía una persona o varias personas dispuestas a colaborar. Después se pudo hacer que la producción no sea solamente de pasta de cacao sino también se realicen productos más elaborados, como es el caso de la producción del chocolate. Para esto llegaron dos expertos suizos; los esposos Russhiem, que capacitaron a 15 personas en la elaboración del chocolate y añadieron nuevas recetas como son los bombones, las trufas, cada uno de estos con su relleno.

Cabe destacar que en el año 2004 inauguraron la nueva planta de producción, la cual sigue siendo la que funciona hasta el día de hoy. A pesar de las grandes dificultades que tuvieron al principio, fue creciendo la empresa tanto en maquinaria como en personal, ahora son una

empresa semi industrializada que intenta seguir en esa semi industrialización para ofrecer fuentes de trabajo a las personas de la comunidad y satisfacer con la producción al mercado nacional e internacional. (Burbano J., 2017).

b. Datos generales de la empresa.

Tabla 1-4. Datos generales “El Salinerito”

Detalle	
Nombre de la empresa	Fundación Familia Salesiana Salinas
Representante legal	Lic. Carlos Méndez
Actividad económica principal	Actividad de asociaciones
Provincia	Bolívar
Cantón	Guaranda
Dirección	Calle al Calvario s/n y Samilagua
Número de personal	51 trabajadores
E-mail	ffss@salinerito.com
Teléfonos	032210065

Elaborado por: Chafla, Rafael, 2022

Fuente: (Fundación Familia Salesiana Salinas, 2022)

c. Direccionamiento estratégico

Con el objetivo de posicionarse en el mercado Confites el Salinerito ha establecido su misión y visión, enfocándose a la demanda actual y futura del cliente.

MISIÓN

Somos una institución con espíritu Salesiano que promueve el desarrollo de Salinas con valores evangélicos. Además, formulamos propuestas para canalizar recursos humanos y económicos e implementar programas en educación, medio ambiente y salud, formación de talentos humanos, proyectos sociales ya actividades productivas.

VISIÓN

Vemos a la FFSS como una organización que promueve los valores del Reino de Dios y de la Economía solidaria en los procesos de desarrollo de Salinas, en los caminos de la evangelización, la educación y la salud. (Fundación Familia Salesiana Salinas, 2018).

d. Estructura Organizacional

La Fábrica de Confites el Salinerito es parte de la Fundación Familia Salesiana la cual está formada por 53 personas distribuidas en todas las actividades como son radio, proyectos de adulto mayor, temas pastorales, tema proyectos, temas empresas, personal contable y el personal de producción (Coordinador de confites El Salinerito).

Es así, que Confites Salinerito se encuentra actualmente conformada por las siguientes áreas: Gerencia, Producción, Bodegas y Ventas. En el área de producción se encuentran aproximadamente 25 personas, quienes son los responsables de la elaboración del producto. (Lema A, 2020).

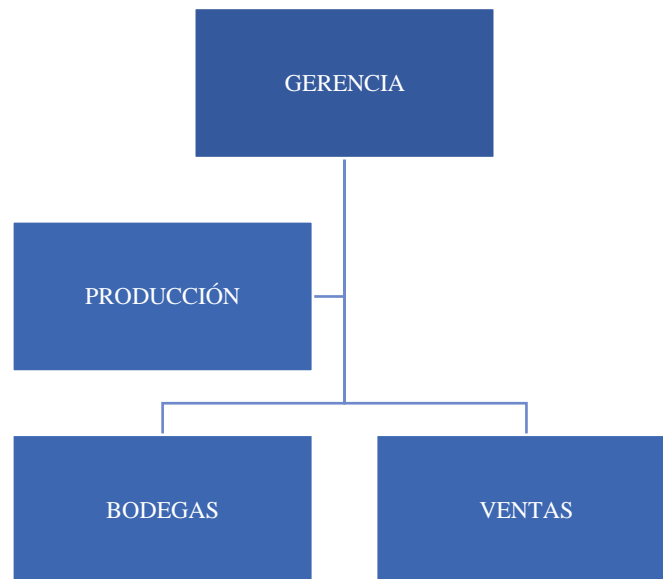


Figura 2-4. *Organigrama estructural*

Elaborado por: Chafra, Rafael, 2022

4.2. Diagnóstico inicial

Los resultados exhibidos a continuación fueron referidos de acuerdo a los capítulos basados en la norma ISO 9001-2015, los cuales fueron recopilados a través del análisis del check list

Una vez analizada la información, se desplegaron los siguientes pasos:

Tabla 2-4. Pasos para el diagnóstico inicial en los procesos de fábrica de confites el Salinerito en base a la norma ISO 9001-2015

1. Verificación de la información recolectada
2. Conteo del total de items del check list
3. Selección de items que cumplen, no cumplen y observaciones
4. Del total de items se determinó el cumplimiento por capitulos y total de la norma
5. Con los items que la organización no cumplía se procedió a realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad

Realizado por: Chafla, Rafael, 2022

Tabla 3-4. Matriz diagnóstico situación actual Confites el Salinerito

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICAS	RESPONSABILIDAD
Identificación de la estructura organizacional de Confites el Salinerito	Estructura	*Organización	Observación directa	Gerente propietario
	Administrativa	Formas de administración	Entrevista	Empleados
Analizar las políticas y procedimientos que manejan al momento de realizar las actividades diarias para mejorarlas	Administración	*Políticas y normas	Análisis documental	Gerente propietario
		* Organización	Observación directa	Empleados
		* Formas de administración	Entrevista	
Analizar la infraestructura física de Confites el Salinerito	Estructura física	*Tamaño de instalaciones	Observación directa	Gerente propietario
		*Distribución de bodegas		Empleados
		*Higiene y limpieza		
Verificar si cumple con atención al proceso de calidad de clientes, servicio al cliente	Atención al cliente	*Inducción	Análisis documental	
		*Capacitación	Observación directa	Gerente propietario
		*Entrenamiento	Entrevista	Empleados

Elaborado por: Chafra, Rafael, 2022

4.3. Identificación de los procesos de la planta



Figura 1-4. Proceso elaboración de pasta de cacao

Realizado por: Chafla, Rafael, 2022

4.3.1. Descripción de los procesos

a. *Pesaje e inspección inicial del cacao:*

Antes de la recepción se pesa los costales de cacao seco y fermentado que llegan a la planta desde nuestros proveedores, con esto se verifica que el lote que llega es el que inicialmente se pidió.

Esta materia prima debe tener su respectiva factura y contar con la ficha técnica que avale sus condiciones y especificaciones de calidad, además del nombre específico del proveedor, especie del cacao y lugar de proveniencia (Medina, 2020)

b. Control de Calidad y aceptación:

En esta operación se trata de garantizar que las especificaciones de calidad de la materia prima cumplan con las exigencias de la Planta de Confites “El Salinerito”, antes de ser aceptada para su procesamiento. Las habas de cacao que superan las pruebas son seleccionadas y, casi inmediatamente, transformadas, o por el contrario se almacenan para un uso posterior. (Medina, 2020)

c. Recepción de la materia prima:

Se realiza el proceso de recepción de materia prima según el procedimiento de recepción de materias primas y las fichas técnicas de cada una de estas, donde se especifican condiciones de calidad. (Medina, 2020)

d. Limpieza y selección de Cacao:

La limpieza de las habas de cacao es muy importante para no incluir materias extrañas en el proceso productivo que puedan afectar la calidad total del producto.

Se coloca en la mesa de selección el lote de cacao que se va limpiar y seleccionar y se procede a extraer toda materia extraña ajena a la materia prima como son: piedras, ramas, hojas, astillas, pepas de cacao en mal estado o no correctamente fermentadas.

Cuando el cacao ya ha sido limpio y seleccionado cuidadosamente, por el personal encargado de esta actividad, se coloca en gavetas para pasar a la etapa de tostado.

El cacao seleccionado y limpio es de inmediato transformado o se almacena en sacos previstos para el producto en la Bodega de Cacao, en su respectiva estantería o sobre pallets.

Cuando el cacao es tostado de inmediato, después de la selección, se procede a guardar los nibs en fundas de polietileno y después en cartones, hasta su uso en producción. (Medina, 2020)

e. Tostado de Cacao

El tostado es la operación esencial donde primariamente, a partir del contenido de humedad natural (máximo 8%), en combinación con el calentamiento, se promueve un conjunto de reacciones químicas, en las cuales intervienen los compuestos precursores formados durante

la fermentación y el secado, que luego darán origen al sabor y aroma inicial del chocolate. Sin embargo, el buen sabor y aroma depende mucho de la variedad de cacao que proporcionó las habas y de la manera como se realizó el proceso de fermentación y secado.

Esta operación se realiza en la Maquina Tostadora que consta de un bombo de tostado rotatorio que funciona con un quemado de GLP en la parte inferior y transmite calor hacia todo el bombo con eso se logra extraer el contenido de agua y tuesta el cacao, conjuntamente despega la cascara del cotiledón para que sea más fácil el proceso del pilado.

La Temperatura y tiempo que se maneja para el tostado depende del cacao y su humedad es decir qué; cuando el cacao tiene H= 6-7% el tostado dura 45 minutos a T=120°C; cuando el cacao tiene H= 8% el tostado dura 60 minutos a T=130°C.

Cuando el cacao ya está listo se verifica el proceso de tostado mediante la medición de la Humedad en la Termo Balanza, H= 1,5-2% y se procede a su extracción del bombo de tostado y se deposita en la tina de enfriado, que consta de una base con agujeros por donde ingresa aire frio para agilitar este proceso.

El cacao tostado se coloca en gavetas plásticas y pasa directamente al proceso de pilado. (Medina, 2020)

f. Pilado de Cacao

Es el proceso en el que se elimina la cáscara, la cual constituye la cubierta exterior de la semilla del cacao.

En la operación de pilado se realiza el descascarillado previo y el proceso de troceado de los cotiledones hasta el punto deseado. Este último proceso se considera más adecuado para el procesamiento de grandes volúmenes de cacao debido a su alta rentabilidad.

Se realiza el triturado del cacao para realizar el descascarado del mismo, este proceso consiste de eliminar la cáscara del grano de cacao para obtener nibs (trozos pequeños de cacao sin cáscara)

Se inspecciona que todas las semillas hayan quedado sin cáscara, de no ser así se le termina de descascarar manualmente, antes de ser almacenados o pasar al pre molino. (Medina, 2020)

g. Conchado

Para que la mezcla alcance toda su finura y acabe de desarrollar todos los aromas, el licor de cacao se somete al proceso de conchado, proceso en que la mezcla será amasada durante

aproximadamente 12 horas o incluso durante días, y donde perderá parte de los aromas amargos y ácidos y desarrollará todos los aromas más preciados en el chocolate. Es el conchado, junto con la torrefacción, el otro proceso clave en la elaboración de chocolate.

Este proceso se realiza en la conchadora ubicada en el área de refinamiento de cacao, misma que tiene una capacidad de 250 Kg por cada tanque. Adicional, posee un brazo dotado con dos rodillos que cumple la función de conchado mediante la fricción del rodillo y de la base de piedra simultáneamente en cada tanque. Al realizar esta operación se consigue una pasta fina y rica en aroma y sabor. (Medina, 2020)

h. Refinado:

Este proceso consta de dos operaciones principales como son: Mezcla y refinación de chocolate para receta básica o fondente.

En caso de ser chocolate para receta básica con leche se añaden todos los ingredientes (Azúcar, Manteca de cacao, Pasta de Cacao, Leche en Polvo, Lecitina de soya, Saborizante artificial vainilla); de ser el caso de chocolate fondente o 75% se añade: pasta de cacao, azúcar, manteca de cacao, y lecitina de soya; y se colocan en el molino universal, que actúa como:

1. **mezclador**, donde se mezclan uniformemente todos los ingredientes, y

2. **refinador**, proceso por el cual se reduce el tamaño de las partículas individuales no grasos, de manera que no sea perceptible por el paladar. La carga de las materias primas se realiza manualmente y directamente en la cámara de refinación. (Medina, 2020)

i. Moldeo:

Una vez que ha pasado por el proceso de refinamiento, la pasta de cacao se ha transformado en chocolate, el cual sale del proceso de refinado a una $T= 54-60\text{ }^{\circ}\text{C}$ y sube mediante una tubería que mantiene la temperatura hasta depositarlo en los tanques de almacenamiento para su posterior uso en el moldeo. (Medina, 2020)

j. Almacenamiento:

La Conchadora cumple la función de tanques de almacenamiento de la pasta de cacao, hasta su posterior procesamiento. (Medina, 2020)

4.4. Presentación de Resultados

4.4.1. Resultados de la inspección de diagnóstico

Se realizó el Check List en base a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, con el fin de evidenciar datos válidos y obtener información real.

La entrevista se realizó a jefes de áreas de El Salinerito, por medio de una guía de preguntas enfocados en los requisitos de la norma, facilitaron sus opiniones y conceptos relacionados con el objeto de estudio a cada área como Recursos Humanos, Ventas, Jefe de Producción, Líder de Inocuidad, Control de la Calidad, Mantenimiento, Técnico SSO, excepto a operarios, con el objetivo de recopilar información técnica y práctica para diseñar estratégicamente el manual.

Tabla 4-4. Resultados de la auditoria mediante el empleo del Check List ISO 9001:2015

Numeral de la Norma	% Obtenido de Acuerdo Situación Actual	Acciones a Realizar
4. Contexto de la Organización	0,21	IMPLEMENTAR
5. Liderazgo	0,30	IMPLEMENTAR
6. Planificación	0,24	IMPLEMENTAR
7. Apoyo	0,54	MEJORAR
8. Operación	1,26	MANTENER
9. Evaluación del Desempeño	0,42	IMPLEMENTAR
10. Mejora	0,20	IMPLEMENTAR
Total, Resultados	0,45	
Calificación global en el Sistema de Gestion de Calidad		BAJO

Realizado por: Chafla, Rafael. 2022

El cumplimiento de la fábrica de confites el Salinerito en base a los capítulos que establece la norma ISO 9001-2015 se detalla a continuación.

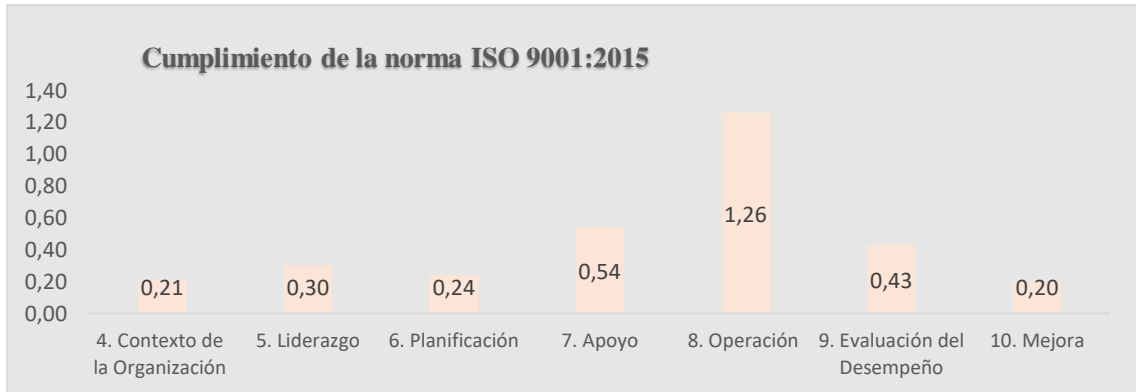


Figura 2-4. Porcentaje cumplimiento norma ISO 9001-2015 en confites el Salinerito

Realizado por: Chafla, Rafael. 2022

Como se observa en la figura 3-4, el porcentaje de cumplimiento con referencia a los capítulos de la norma ISO 9001-2015 es de un: 0,21% respecto al contexto de la organización; 0,3% liderazgo; 0,24% planificación; 0,54% apoyo; 1,26% operación; 0,42% evaluación de desempeño; 0,2% mejora. Por lo que es necesaria implementar, mantener y mejorar el cumplimiento para garantizar la calidad de los productos.

Cumplimiento de la norma ISO 9001-2015 por capítulos:

1. Contexto de la organización

Según los datos reflejados en el resultado se evidencia un 48% de tomar en cuenta los impactos en el servicio al cliente, partes interesadas o en los productos y servicios ofrecidos, 43% de comprensión parcialmente del alcance del sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta su producto, servicio y donde serán aplicados y un 10% de no ~~con~~ considerar las partes interesadas.

Tabla 5-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en el contexto de la organización

SI	2	9,52%
PARCIAL	9	42,86%
NO	10	47,62%

Elaborado por: Chafla, Rafael. 2022



Figura 3-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en el contexto de la organización

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

En la figura 3-4 se observa el porcentaje del cumplimiento de la norma en lo referente al contexto de la organización, observando un mayor porcentaje con 11 ítems que corresponde a un 52% de cumplimiento en forma parcial mientras que para el incumplimiento tenemos un 48% de 10 ítems de un total de 21 ítems validados.

Para un mejor análisis de cada uno de los parámetros se realizó a continuación un resumen del incumplimiento de los capítulos presentados y evaluados a través del check list basada en la norma ISO 9001-2015

Puntos que no cumple:

- ✓ ¿Se ha determinado las partes interesadas que son pertinentes para el SGC?
- ✓ ¿Se ha determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?
- ✓ ¿El alcance del SGC, se ha determinado según: ¿Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica?
- ✓ ¿Se ha determinado si la aplicación de todos los requisitos de esta norma es aplicable y alcanzable?
- ✓ ¿Se tiene disponible y documentado el alcance del SGC?
- ✓ ¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC?
- ✓ ¿Se tienen identificados los procesos necesarios y sus interacciones para la mejora continua del SGC de la organización?
- ✓ ¿Se tienen establecidos los criterios necesarios para SGC y su aplicación en los procesos?
- ✓ ¿Se aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?
- ✓ ¿Se mejora los procesos y el SGC?

Para (Chiriboga, 2021) En este apartado de la Norma se considera la necesidad de determinar y gestionar los conocimientos mantenidos por la organización, para asegurar la operación de sus procedimientos y lograr entregar un producto o servicio conforme; que permita establecer necesidades y expectativas en función a las diferentes áreas de la empresa y las partes interesadas

2. Liderazgo

Evidencian los datos un 67% comprensión parcial de lo establecido en la política de calidad apropiada al contexto aplicada a la empresa, identificando riesgos y oportunidades, un 33% si toma conciencia el enfoque basado en procesos

Los puntos que a continuación se detalla no cumple la organización.

- ✓ ¿Establece el aseguramiento de la política y objetivos de calidad para el SGC y estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?
- ✓ ¿Se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización?
- ✓ ¿Se asegura de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?
- ✓ ¿Comunica la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC?
- ✓ ¿Se asegura que el SGC logre los resultados previstos?
- ✓ ¿Está comprometido dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?
- ✓ ¿Incluye un compromiso de mejora continua del SGC?
- ✓ ¿Se ha asegurado de que el SGC es conforme con los requisitos de esa Norma Internacional?
- ✓ ¿Se informa en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora 10.1?
- ✓ ¿Se asegura de que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifique e implementen cambios en el SGC?

Tabla 6-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en liderazgo

SI	0	0%
PARCIAL	19	67%
NO	10	33%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022



Figura 4-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en liderazgo

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

El apartado 5 de la Norma, hace referencia al compromiso de los altos mandos con garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión y sus componentes, habiéndose encontrado que la misma se está en estado de transición de Norma ISO 9001;2008 a la Norma ISO 9001; 2015, notando que cuentan con una política y objetivo de Calidad que no incluye el enfoque basado en riesgos, por lo que es necesario actualizarlos acorde a las nuevas exigencias; pues es importante estar conscientes que, “(...) los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (Chiriboga, 2021)

3. Planificación

Reflejan los datos un 58% parcialmente establecido los recursos requeridos, responsables y métodos de evaluación con una diferencia del 42% de tomar en cuenta las conformidades de los productos y la satisfacción al cliente.

Los puntos a continuación detallados no cumple la organización

- ✓ ¿En la planificación del SGC la organización ha considerado las cuestiones del apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 determinando los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar cumplimiento del mismo?
- ✓ ¿Se ha asegurado que el SGC pueda lograr sus resultados previstos?
- ✓ ¿Aumenta los efectos deseables?
- ✓ ¿Previene y reduce efectos no deseados?
- ✓ ¿La organización ha implementado acciones en sus procesos del SGC (4.4) que permitan

evaluar su eficacia?

- ✓ ¿Se actualizan según corresponda?
- ✓ ¿Se determina cuando se finalizará?
- ✓ ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación (4.4)?
- ✓ ¿Se considera la integridad del SGC?

Tabla 7-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Planificación

SI	0	0%
PARCIAL	14	58%
NO	10	42%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022



Figura 5-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Planificación

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

(Chiriboga, 2021) en su investigación menciona que el apartado 6 de la Norma hace referencia a las acciones para abordar el riesgo, según análisis documental e in situ de los procesos que se realizan dentro de la línea de faenamiento bovino en el Camal Municipal del cantón Riobamba, se pudo identificar que debido a que la Norma ISO 9001;2008, no hace referencia a este punto, no cuentan con un cumplimiento del mismo, teniendo mayoritariamente un 20% equivalente a Ninguno en cuanto a requisitos implementados o al menos documentados, por lo que es necesario la creación de un plan de acción para reducir los riesgos que se logren identificar. Es importante tomar en cuenta que, los planes enfocados en la calidad, son documentos muy importantes, en donde se detalla minuciosamente los procedimientos en función de los proyectos y programas de la organización.

4. Apoyo

Los resultados de apoyo son un 65% que posee personal y procesos parcialmente eficaces en el sistema de gestión de calidad y un 35% de haber analizado las capacidades de los recursos existentes.

Tabla 8-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Apoyo

SI	0	0%
PARCIAL	35	65%
NO	19	35%

Elaborado por: Chafla, Rafael. 2022



Figura 6-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Apoyo

Elaborado por: Chafla, Rafael. 2022

- ✓ ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?
- ✓ ¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la conformidad de los productos y servicios?
- ✓ ¿La organización ha determinado, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?
- ✓ ¿Se ha considerado los factores sociales (no discriminación, ambiente tranquilo, libre de

conflictos)?

- ✓ ¿Se ha considerado los factores psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones)?
- ✓ ¿Se ha considerado los factores físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido)?
- ✓ ¿Se identifica el estado del equipo de medición?
- ✓ ¿Se protege el equipo de medición contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?
- ✓ ¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario?
- ✓ ¿La organización ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?
- ✓ ¿Se asegura la organización de que las personas que realizan el trabajo de control de esta tomen conciencia?
- ✓ ¿Consideran la contribución de la eficacia del SGC, como mejora de los beneficios de su desempeño?
- ✓ ¿Toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?
- ✓ ¿Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SGC dentro de la organización?
- ✓ ¿Se ha establecido la información documentada requerida por esta norma internacional?
- ✓ ¿Se mantiene la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?
- ✓ ¿La información documentada está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite?
- ✓ ¿La información documentada está protegida adecuadamente?
- ✓ ¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla según sea apropiado?

El apartado 7, se lo ha analizado desde lo que son los recursos por lo que se pudo identificar que el Camal Municipal cuenta con el personal administrativo y operativo ideal para la ejecución de los procesos, su infraestructura esta renovada y maquinaria moderna e innovadora, por lo que se genera un buen ambiente de trabajo y contribuye a un eficaz y eficiente desarrollo de actividades siento el cumplimiento del punto 7.1 de un 100% (Chiriboga, 2021)

5. Operación

Posee un 67% de cumplimiento parcial de los procesos que determinan los requisitos de los productos, y un 33% de no cumplimiento debiendo tener controles oportunos para la provisión de los productos y servicios de proveedores.

Tabla 9-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en operación

SI	0	0%
PARCIAL	84	67%
NO	42	33%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

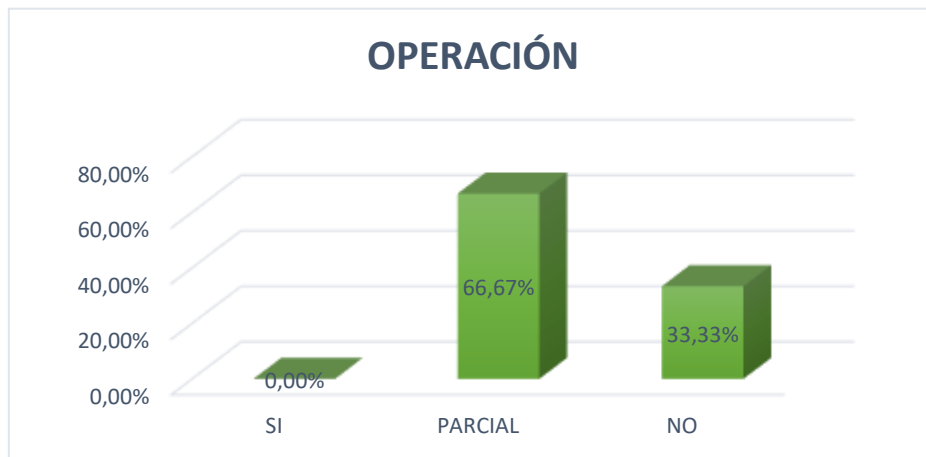


Figura 7-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Operación

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022.

- ✓ ¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?
- ✓ ¿Se asegura la organización de que los procesos contratados externamente estén controlados (8.4)?
- ✓ ¿Se revisa las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?
- ✓ ¿Sobre los resultados de la revisión?
- ✓ ¿Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios?
- ✓ ¿La organización determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los

productos?

- ✓ ¿Se determina la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se determina las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?
- ✓ ¿Se determina las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se determina las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?
- ✓ ¿Se determina la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se determina la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se determina los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?
- ✓ ¿Se determina el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?
- ✓ ¿Se determina la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?
- ✓ ¿Se considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?
- ✓ ¿Las entradas para los fines del diseño y desarrollo son adecuadas, y sin ambigüedades?
- ✓ ¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?
- ✓ ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se asegura de que se definen los resultados a lograr?
- ✓ ¿Se asegura de realizar actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?
- ✓ ¿Se realizar actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?
- ✓ ¿Se conserva la información documentada de estas actividades?
- ✓ ¿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?
- ✓ ¿Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?
- ✓ ¿Se conserva información documentada sobre: las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?

- ✓ ¿Se asegura la organización de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?
- ✓ ¿La organización asegura una adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?
- ✓ ¿Las condiciones controladas incluyen el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?
- ✓ ¿Las condiciones controladas incluyen la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?
- ✓ ¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?
- ✓ ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?
- ✓ ¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?
- ✓ ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?
- ✓ ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?
- ✓ ¿Se considera los requisitos del cliente?
- ✓ ¿Se considera la retroalimentación del cliente?
- ✓ ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio o cualquier acción que surja de la revisión?
- ✓ ¿La liberación de los productos y servicios al cliente se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?
- ✓ ¿Se realiza trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?
- ✓ ¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?

En su estudios (Chiriboga, 2021) Básicamente en los puntos 8.1 y 8.2 de la Norma referentes a los procesos relacionados con el cliente, se pudo evidenciar que el Camal Municipal cumple con un 60% de los requisitos estipulados por la Normativa, habiéndose determinado los requisitos

para los productos y servicios en base a un cumplimiento legal y las especificaciones planteadas por el usuario o cliente potencial; notándose a su vez que se requiere reforzar el punto 8.2.4 denominado Cambios en los requisitos para productos y servicios, que denota la importancia de documentar y comunicar los cambios en los productos o servicios prestados.

6. *Evaluación de desempeño*

Refleja establecido un 88% de programas de auditorías y un 14% parcialmente identificado las áreas concretas que necesitan un monitoreo y medición dentro de la organización.

Puntos que no cumple

- ✓ ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición?
- ✓ ¿Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos?
- ✓ ¿Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?
- ✓ ¿Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?
- ✓ ¿Se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?
- ✓ ¿Conserva información documentada como evidencia de los resultados?
- ✓ ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?
- ✓ ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?
- ✓ ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: la conformidad de los productos y servicios?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: el grado de satisfacción del cliente?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: el desempeño y la eficacia del SGC?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: el desempeño de los proveedores externos?
- ✓ ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?

- ✓ ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?
- ✓ ¿El SGC y los requisitos de esta NTC 9001:2015 están conforme a los requisitos propios de la organización?
- ✓ ¿El SGC se implementa y mantiene eficazmente?
- ✓ ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que incluyan consideraciones de importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?
- ✓ ¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?
- ✓ ¿La organización seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?
- ✓ ¿La organización asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?
- ✓ ¿La organización realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?
- ✓ ¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización?
- ✓ ¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?
- ✓ ¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?
- ✓ ¿Incluye la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?
- ✓ ¿Incluye el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?
- ✓ ¿Incluye el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?
- ✓ ¿Incluye las no conformidades y acciones correctivas?
- ✓ ¿Incluye los resultados de seguimiento y medición?
- ✓ ¿Incluye los resultados de las auditorías?
- ✓ ¿Incluye el desempeño de los proveedores externos?
- ✓ ¿Considera la adecuación de los recursos?
- ✓ ¿Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?
- ✓ ¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC?

Tabla 10-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Evaluación de desempeño

SI	0	0%
PARCIAL	6	14%

NO	37	88%
----	----	-----

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

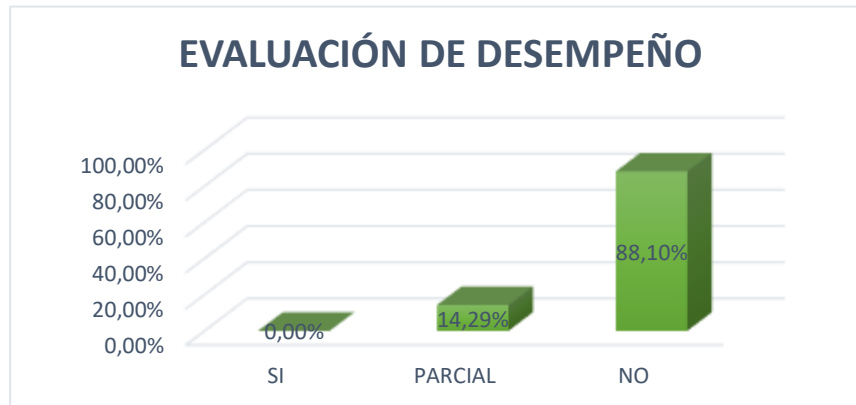


Figura 8-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en Evaluación de desempeño

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

El punto 9. Evaluación y Desempeño, se enfoca en dar un seguimiento y control para verificar la eficiencia del Sistema De Gestión de Calidad, en el Camal no se logra medir el grado de satisfacción al cliente, por lo que se limita el ciclo de mejora continua, al realizar auditorías internas, reflejando, que no hace un tratamiento de los servicios que no están conformes, por lo que se repite muchas veces sus falencias; documentalmente cuentan con un seguimiento a la cliente para medir su grado de satisfacción, sin embargo en la práctica no se evidenció acciones que permitan lograr dicho objetivo; en este contexto es fundamental ratificar que, la organización debe aplicar métodos efectivos de seguimiento que permitan, en ciertos casos, medir los procesos parte del sistema de gestión (Chiriboga, 2021)

7. Mejora

Resulta un 30% parcialmente considerado los resultados de la evaluación del desempeño y como abordar las oportunidades de mejora continua y un 60% se ha identificado oportunidades de mejora.

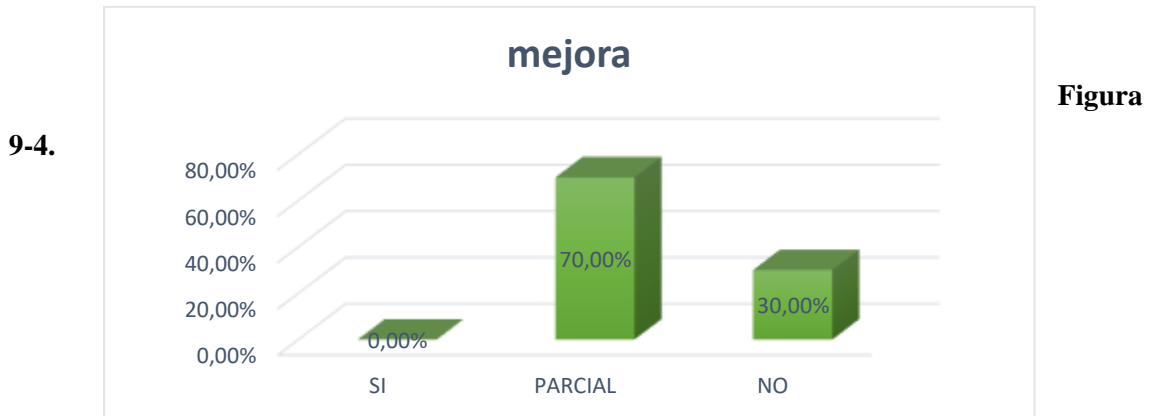
- ✓ ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?
- ✓ ¿Mejora el desempeño y la eficacia del SGC?
- ✓ ¿Hace cambios al SGC si fuera necesario?
- ✓ ¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades?
- ✓ ¿Se conserva información documentada de cualquier acción correctiva realizada?

✓ ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?

Tabla 11-4. Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la mejora

SI	0	0%
PARCIAL	14	70%
NO	6	30%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022



Cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la mejora

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

(Chiriboga, 2021) menciona que: de acuerdo a la leyenda de nuestra matriz diagnóstica, el Camal Municipal no cuenta o no realiza acciones para mejorar continuamente y esto es consecuencia de no cumplir adecuadamente el apartado número 9 de la Norma ISO 9001:2015, por lo que no tienen identificado bien el riesgo y los resultados de la auditoría al no ser establecidas medidas o acciones correctivas; debiendo plantearse siempre nuevas oportunidades que permitan una mejora.

4.5. Análisis de Pareto

Se realizó el diagnóstico utilizando el Diagrama de Pareto para localizar el o los problemas vitales, el diagrama reconoce pocos elementos que generan la mayor parte de defecto total (20-80) %. es una herramienta que ayudará a priorizar aquellas secciones que la organización requiere mejorar inmediatamente con respecto a la norma ISO 9001-2015. (Pulido, 2010 pág. 130)

Tabla 12-4. Análisis de Pareto

Punto de la Norma	Frecuencia (No Cumplimiento)	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
8. Operación	42	42	31%	31%
9. Evaluación del Desempeño	37	79	28%	59%
7. Apoyo	19	98	14%	73%
6. Planificación	10	108	7%	81%
5. Liderazgo	10	118	7%	88%
4. Contexto de la Organización	10	128	7%	96%
10. Mejora	6	134	4%	100%
	134			

Elaborado por: Chafla, Rafael. 2022

En la tabla 12-4 podemos encontrar todos los puntos de la norma y la frecuencia que no cumplen según los datos encontrados a través de la lista de verificación, en la tabla se observa que las principales debilidades en relación a las exigencias de la misma dentro de una empresa que requiere brindar garantías en cuanto a calidad se refiere analizando dicha información encontramos que se tiene mayor incumplimiento en 3 secciones: Operación 31%, Evaluación de desempeño 28%, Apoyo, 14%, siendo en estos dónde se implementará, mantendrá o mejorará las actividades que permitan mantener el sistema de gestión propuesto.

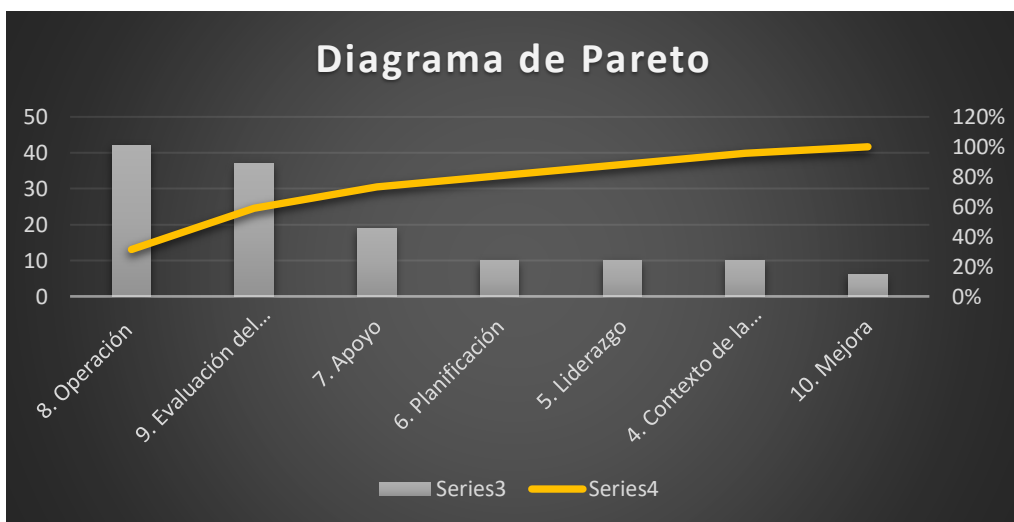


Figura 10-4.

Diagrama de Pareto

Realizado por: Chafla, Rafael. 2022

Después de haber realizado el diagrama de Pareto se determina que en la empresa de “El Salinerito” dedicada a elaborar confites a base de chocolate, el apartado con mayor grado de no cumplimiento se encuentra en Operación con un 31%, con este enfoque es importante las medidas necesarias para una mejora inmediata en esta sección.

El 73% de los problemas se encuentran en los 3 puntos en las cual la organización debe enfocar esfuerzos para solucionarlas en relación a la Norma ISO 9001-2015

- a. Operación 31%
- b. Evaluación de desempeño 28%
- c. Apoyo, 14%

4.6. Verificación validación fase 1 en el software Mic Mac

Proceso de simulación del sistema de gestión de calidad en la Industria chocolatera El Salinerito.

Como lo manifiesta (Chiriboga, 2021, pág. 45), estimar las principales variables que influyen de mejor manera es la idea principal del análisis prospectivo. Siendo así, en una primera fase se realiza un análisis para establecer el listado de variables internas como externas con las que se va a trabajar, detallando cada una de las variables mediante una corta descripción de las mismas, mediante un tablero de doble entrada se establece la relación que existe entre las variables, pudiendo ser las mismas nula que se representa con el 0, caso contrario nos cuestionamos si la relación de influencia es, débil 1, mediana 2, 3 potencial.

Tabla 13-4. lista de variables fase 1

1.	Diseño De Gestion (Diseño)
2.	Contexto De La Organización (Contexto)
3.	Liderazgo (Liderazgo)
4.	Planificación (Planifica)
5.	Apoyo (Apoyo)
6.	Operación (Operación)
7.	Evaluación De Desempeño (Evaluación)
8.	Mejora (Mejora)

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Se realiza la tabla para ser ingresada al software MIC MAC que nos ayudará a verificar validar la fase 1 del diseño de gestión de calidad a ser aplicado en la fábrica de confites el

Salinerito, de tal manera que se pueda garantizar el escenario futuro que mejor convenga para la eficiencia del mismo

	1 : DISEÑO	2 : CONTEXTO	3 : LIDERAZGO	4 : PLANIFICA	5 : APOYO	6 : OPERACION	7 : EVALUACION	8 : MEJORA
1 : DISEÑO	0	0	0	0	0	0	0	0
2 : CONTEXTO	3	0	1	0	1	0	1	3
3 : LIDERAZGO	3	2	0	1	1	0	1	3
4 : PLANIFICA	3	2	3	0	2	0	1	3
5 : APOYO	3	2	3	0	0	0	3	3
6 : OPERACION	3	3	3	3	3	0	2	3
7 : EVALUACION	3	3	3	3	3	3	0	3
8 : MEJORA	3	3	3	3	3	3	3	0

Figura 11-4 Ponderación de variables

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

4.6.1. Análisis de subsistemas

En el plano de influencias resultante se estima que existen cuatro cuadrantes, que permiten determinar los elementos a ser estudiados, manipular los escenarios de tal manera que resulte favorable en la ejecución del diseño del Sistema de Gestión de Calidad, una vez que El Salinerito decida implementarlo, evitando riesgos a futuro. Los cuadrantes resultantes son de las siguientes características:

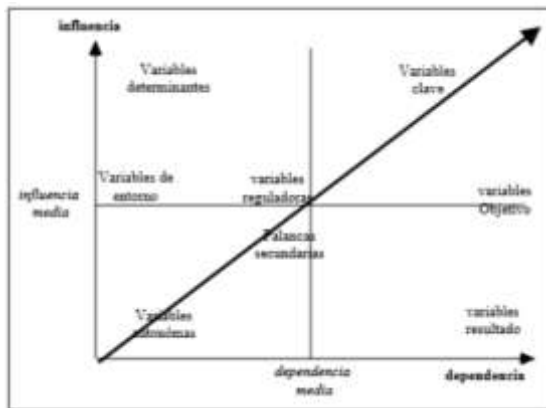


Figura 12-4 Plano de influencias

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

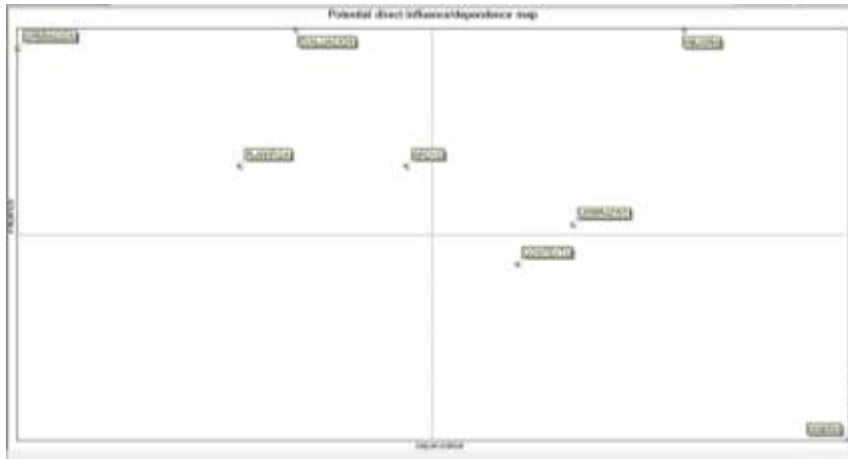


Figura 13-4 análisis de subsistemas

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

Se puede identificar que en el cuadrante derecho se encuentran las variables claves, que nos permitirán indicar que el sistema funciona eficaz y eficientemente; siendo estas en orden de influencia las siguientes: Variable 3 liderazgo, Variable 8 mejora

Tabla 14-4. Relación influencia dependencia

Interacción	Influencia	Dependencia
1	96 %	100%
2	100%	100%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

Existe un alto porcentaje de influencia y dependencia de las variables antes mencionadas, permitiendo identificar que el escenario futuro del sistema de gestión es altamente efectivo.

4.6.2. *Influencia Potencial Directa*

En la siguiente tabla se puede visualizar la totalidad de los datos ingresados en sus valores de 0 al 3 en grado de influencia y dependencia, obteniendo una valoración de estabilidad final del 67,19% siendo un valor aceptable dentro de los márgenes de error permitido.

Tabla 15-4. Influencia potencial directa

Indicador	Valor
Tamaño de la matriz	8
Número de operaciones	2
Número de ceros	21
Número de unos	7
Número de dos	5
Número de tres	31
Número de p	0
Total	43
Tasa de relleno	67,1875%

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

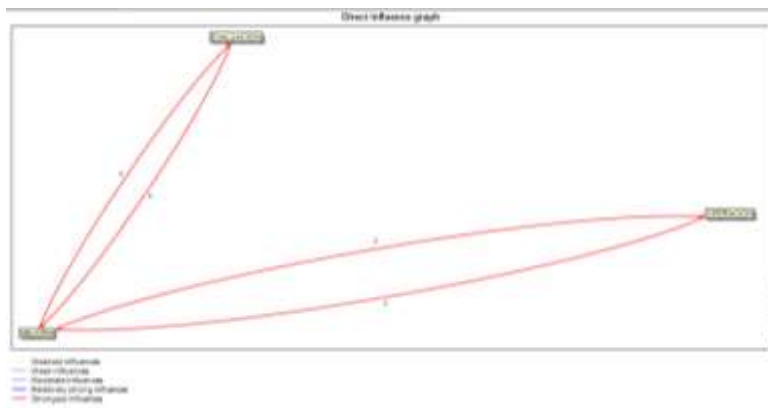


Figura 14-4 Gráfico de influencia directa

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

Se puede observar que las variables de influencia fuerte son las que obtuvieron una relación de ponderación 3 en la matriz MPI, por lo que su relación de estabilidad es alta, y el cumplimiento de una depende de la otra, por lo que el Sistema de Gestión de Calidad resultara

eficiente si se mantiene dentro de los límites permisibles a las variables Variable 3 liderazgo, Variable 8 mejora, de acuerdo con la Norma ISO 9001 ;2015.

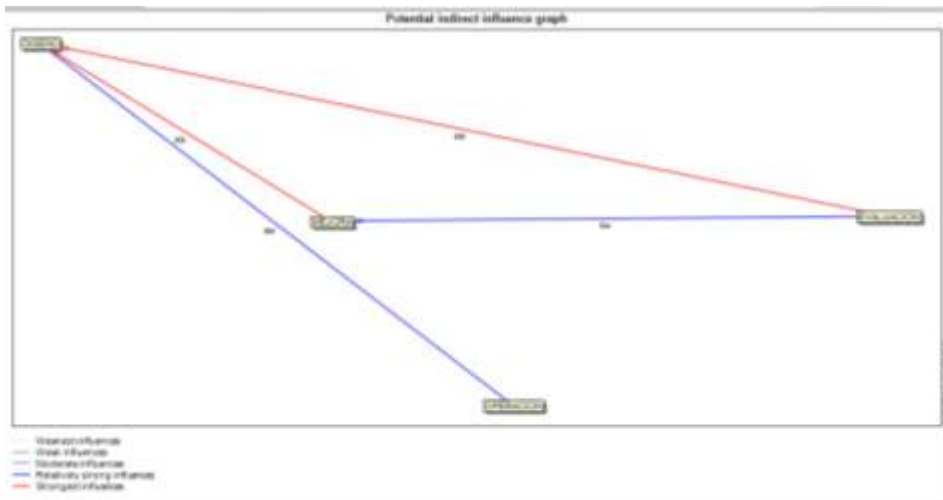


Figura 15-4 Gráfico de influencia indirecta

Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Fuente: Software MicMac

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que, las variables claves son la base para que la Propuesta del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad permita optimizar procesos de la línea producción de confites el Salinerito funcione de manera eficiente y eficaz, al tener como prioridad la satisfacción del cliente, que se la logra planificar, manteniendo una comunicación constante con los proveedores externos y las partes interesadas para que su desarrollo se dé gracias a una constante mejora, logrando el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la industria Salinera

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015

Con los resultados obtenidos a través de la lista de verificación basada en la ISO 9001-2015, se procedió a desarrollar un sistema de gestión por medio de la creación de un manual de gestión en base a los apartados que presentan “No Cumplimiento”, un punto a resaltar es que es sumamente importante contar con el respaldo de la gerencia, ya que las inconformidades deberán ser corregidas inmediatamente

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

FÁBRICA DE CONFITES


"EL SALINERITO"

FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA

SALINAS



Salinas-Bolívar

 <p>FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS</p>	MANUAL DE CALIDAD FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”		
	CÓDIGO: FFSS-SGC-001		
	Emisión: 01-07-2022		Reemplaza: N/A
	Elaborado por: Ing. Rafael Chafla Maestrante	Revisado por: Lcdo. Carlos Mendez Gerente	Página: N/ NT

Lineamientos para la elaboración del manual de calidad enfocado en la norma ISO 9001 - 2015

Introducción a la norma ISO 9001: 2015

En la reciente versión de la norma ISO 9001: 2015 se ha minimizado los requisitos de documentación, se debe revelar que ya no son obligatorios los 8 procedimientos de la versión anterior.

La versión 2015 nos indican los registros que deben generarse, producto del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se ha desplegado los documentos y registros mínimos obligatorios y se describe cada uno de ellos en que consiste. Los requisitos frente a la documentación no exigen tener algunos procedimientos que exigía la versión anterior.


Documentos

Alcance del sistema

El Alcance define que partes físicas de la empresa se incluye en el Sistema de Gestión de Calidad, que líneas de productos o procesos estarán cubiertos por los sistemas e incluso que requisito de la norma ISO 9001: 2015 no serán aplicadas a la organización.

Política de Calidad

Es la afirmación documental del propósito y orientación de la empresa con respecto a la gestión de calidad, está relacionada con la trayectoria estratégica de la empresa. La política de calidad afirma el propósito de la empresa y establece la visión de la calidad que se desea tomar para lograr el éxito.

 <p>FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS</p>	MANUAL DE CALIDAD FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”		
	CÓDIGO: FFSS-SGC-001		
	Emisión: 01-07-2022		Reemplaza: N/A
	Elaborado por: Ing. Rafael Chafla Maestrante	Revisado por: Lcdo. Carlos Mendez Gerente	Página: N/ NT

Requisitos exigidos

- ✓ Mantenimiento y Calibración
- ✓ Calibración de los recursos (equipos, instrumentos, etc.) de seguimiento y medición.
- ✓ Competencias
- ✓ Competencia de la persona/s que realiza el trabajo bajo el control de la empresa que afecta el rendimiento y eficacia del SGC.
- ✓ Resultados de la revisión y de los nuevos requisitos del producto. Todo cambio realizado en los requisitos del producto y/o servicio debe estar debidamente documentado y aprobado según se defina y se deben mantener esos registros.
- ✓ Evidencia del Control Diseño y Desarrollo
- ✓ Si la empresa dispone de diseño y desarrollo de productos se toma en cuenta lo siguiente:

Datos de entrada en el Diseño


- ✓ Cuando se realiza el diseño la empresa debe tomar en cuenta todos los datos de entrada que afectará al mismo, materiales, documentación, normativa, etc.

Controles en el Diseño

- ✓ Revisiones del diseño antes de dar pasos definitivos para la verificación del diseño.

Datos de salida en el diseño

- ✓ Todos los datos relevantes que la empresa pueda recopilar para documentar y respaldar la robustez del diseño.

 <p>FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS</p>	MANUAL DE CALIDAD FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”		
	CÓDIGO: FFSS-SGC-001		
	Emisión: 01-07-2022		Reemplaza: N/A
	Elaborado por: Ing. Rafael Chafla Maestrante	Revisado por: Lcdo. Carlos Mendez Gerente	Página: N/ NT

Cambios en el diseño

- ✓ Es transcendental controlar el diseño si existen cambios, que fases se llevarán a cabo, como verificarán, etc.

Evaluación de proveedores

Indicadores para la evaluación de proveedores

Para proveedores de entrega de producto se analizar las entregas realizadas de forma correcta y sin discrepancia.

Evidencia de identificación y trazabilidad

Cuando la trazabilidad sea un requisito se debe tener evidencias del proceso de producción, debe utilizarse los medios adecuados para garantizar la conformidad de los productos y servicios.

Propiedad del cliente o proveedores externos


La empresa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del proveedor externo y de los clientes suministrada para la utilización o incorporación en los productos y servicios.

Control de Cambios en la planificación de la producción

Resultados de la revisión de los cambios de las disposiciones sobre producción o servicio, las personas que autorizan el cambio y las acciones tomadas.

Evidencia de Conformidad del producto

La entrega de productos y servicios al cliente no se llevará a cabo hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se cumplan satisfactoriamente.

 <p>FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS</p>	MANUAL DE CALIDAD FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”		
	CÓDIGO: FFSS-SGC-001		
	Emisión: 01-07-2022		Reemplaza: N/A
	Elaborado por: Ing. Rafael Chafla Maestrante	Revisado por: Lcdo. Carlos Mendez Gerente	Página: N/ NT

No Conformidades y acciones correctivas

Cuando se presente una no conformidad la empresa debe actuar inmediatamente a la no conformidad y dependiendo del caso; emprender las medidas para controlar, corregir, tratar las consecuencias y evaluar si se pueden tomar acciones para eliminar dicha no conformidad.

Evaluación del desempeño


La empresa decide la forma de medir y controlar los procesos para garantizar el control y funcionamiento del SCG.

Auditorías Internas

La empresa debe planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría.

Revisión por la Dirección

El líder de la empresa revisa el estado del SGC, normalmente se mantiene una reunión anual

 <p>FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS</p>	MANUAL DE CALIDAD FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”		
	CÓDIGO: FFSS-SGC-001		
	Emisión: 01-07-2022		Reemplaza: N/A
	Elaborado por: Ing. Rafael Chafla Maestrante	Revisado por: Lcdo. Carlos Mendez Gerente	Página: N/ NT

Índice

1. Objetivo

Diseñar, establecer y describir el sistema de gestión de la calidad para mejorar la línea de producción de Confites “El Salinerito”, basado en la norma ISO 9001:2015 sirviendo como herramienta para una mejora continua mediante el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, así como de una Misión y Visión clara, donde se pueda satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

2. Alcance

El diseño del manual de un sistema de gestión de la calidad para mejorar los procesos de producción de la línea chocolatera de confites el Salinerito, cubrirá los requerimientos y requisitos dispuestos en la norma ISO 9001:2015

3. Términos y definiciones

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad evitando así que esta vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: acción que se toma con el propósito de eliminar la causa de una no conformidad o alguna situación no deseable.

Auditoria: proceso sistemático, manejado de manera independiente con una base documental, el cual permite obtener evidencias claras y objetivas sobre el grado de cumplimiento de los diferentes criterios de auditoria.

Calidad: cumplimiento de las características específicas para un determinado servicio o producto.

Cliente: persona, entidad u organización que sera beneficiada de un servicio o producto.

Conformidad: cumplimiento de los requerimientos o requisitos establecidos.

Control de calidad: verificación del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Eficiencia: obtención de resultados utilizando la menor cantidad de recursos disponibles.

Eficacia: nivel de cumplimiento y alcance de los resultados planificados.

Efectividad: grado de cumplimiento de los resultados esperados, utilizando la menor cantidad de recursos disponibles.

Mejora continua: acción que permite mejorar el desempeño de todos los procesos de producción.

Manual: guía para el correcto desempeño de una actividad o propósito.

Procedimiento: actividades específicas para el desarrollo de un proceso.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas para la obtención de un resultado esperado.

Producto: resultado de un proceso

Registro: documentación que proporciona evidencias de todas las actividades realizadas.

Requisito: especificación de las necesidades u obligatoriedad que deben cumplir los productos o servicios.

Sistema de gestión: conjunto de actividades que facilitan el desempeño de una actividad, proceso o servicio.

Trazabilidad: medición del histórico de las actividades, pudiendo identificar la aplicación y localización de un determinado objeto.

Diagnóstico de la situación actual de la de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”

Partiendo del contexto de la organización se realizó un diagnóstico de verificación donde se logró determinar el estado actual de la empresa de Confites, evidenciando así las falencias con relación a los requisitos mínimos de cumplimiento establecidos en la Norma ISO 9001:2015

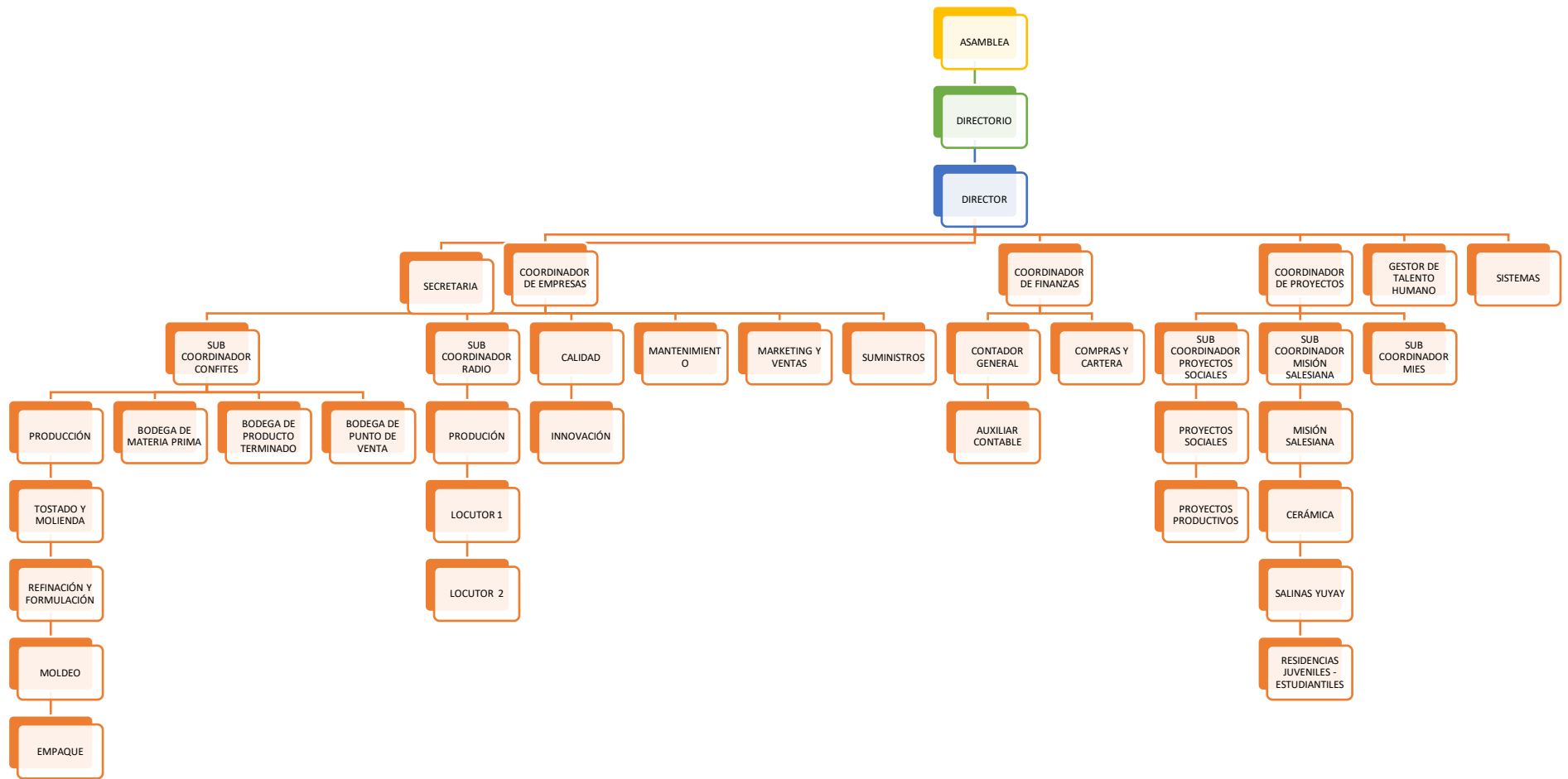
Para la obtención de resultados reales sobre la situación actual de la misma en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 se aplicó un Check List por cada proceso y punto referente a la Norma, las preguntas planteadas fueron establecidas según las características de la empresa, garantizando la integridad y confidencialidad en la recopilación de información, logrando obtener los siguientes resultados.

Tabla 1. Situación de cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015

Numeral de la Norma	% Obtenido de Acuerdo Situación Actual	Acciones a Realizar
4. Contexto de la Organización	0,21	IMPLEMENTAR
5. Liderazgo	0,30	IMPLEMENTAR
6. Planificación	0,24	IMPLEMENTAR
7. Apoyo	0,54	MEJORAR
8. Operación	1,26	MANTENER
9. Evaluación del Desempeño	0,42	IMPLEMENTAR
10. Mejora	0,20	IMPLEMENTAR
Total, Resultados	0,45	
Calificación global en el Sistema de Gestión de Calidad	BAJO	

Elaborado por: Chafla, Rafael, 2022.

Organigrama



Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022.

4. Contexto de la Organización

4.1.1. Comprensión de la organización y su contexto

4.1.2. Historia

La fábrica de Confites “El Salinerito” forma parte del conglomerado de empresas del GRUPPO SALINAS, realiza sus actividades bajo la dirección de la Fundación Familia Salesiana Salinas que a su vez cuenta con diferentes organismos de prestación de servicios como la Radio “El Salinerito”, fábricas como la de “ALI SALINAS”, fábrica de “ACEITES ESENCIALES Y DESHIDRATADO DE PLANTAS AROMÁTICAS Y MEDICINALES”, dentro de las cuales la fábrica de “CONFITES” inicia sus actividades en el año de 1992, a través del tiempo y de un arduo proceso de aprendizaje los trabajadores han adoptado técnicas y recetas de elaboración diversificando la línea chocolatera, para esto se utiliza la mejor materia prima como es el Cacao Ecuatoriano “Nacional Fino de Aroma”.

La infraestructura de la fábrica de Confites posee una ubicación privilegiada puesto que se encuentra a la entrada de la parroquia Salinas y con vista hacia lugares turísticos como son las Minas de Sal, sus instalaciones son relativamente nuevas puesto que desde hace algunos años han entrado en un remodelamiento y ampliación.

El personal operativo y de producción de la Confitería cuenta con capacitaciones establecidas de acuerdo a las áreas que laboran. Los potenciales clientes de la confitería se componen por un público diverso puesto que todos los productos que se elaboran están a un costo accesible tanto en mercados nacionales como internacionales.

4.1.3. Misión

Confites “El Salinerito” es una empresa comprometida con la innovación constante en el desarrollo de nuevos productos que cumplan altos estándares de calidad al utilizar tecnología de punta y amigable con el ambiente, brindando productos accesibles a mercados nacionales e internacionales.

4.1.4. Visión

Ser la empresa líder en producción y comercialización de confites en el Ecuador, ofertando productos innovadores que mantengan altos estándares de calidad, compromiso social y ambiental, logrando satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.

4.1.5. Análisis FODA.

Mediante la realización del siguiente análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), obtenido a partir del diagnóstico inicial en la Confitería se pudo determinar la siguiente matriz:

Tabla 2. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación estratégica de la planta de confitería. ➤ Materia prima de calidad (cacao fino de aroma) ➤ Variedad de productos en la línea chocolatera. ➤ Fidelización de clientes. ➤ Personal comprometido con la organización. ➤ Profesionales capacitados y competentes. ➤ Es la única empresa ubicada en la provincia Bolívar que elabora confitería con calidad de exportación. ➤ Formas de pago disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expansión en el mercado. ➤ Entregas de productos a domicilio. ➤ Apertura de nuevas sucursales. ➤ Incremento en ventas. ➤ Captar nuevos clientes. ➤ Certificación de nuevas líneas de producción.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de producción. ➤ No posee un registro interno de clientes. ➤ Horario de atención a clientes. ➤ Seguimiento a clientes. ➤ Falta de difusión de productos por diferentes canales de información. ➤ No posee un sistema de gestión de calidad. ➤ No cuenta con un enfoque basado en procesos. ➤ No posee un enfoque basado en riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pandemias ➤ La competencia ➤ Escases de materia prima. ➤ Incrementos en los costos de materias primas e insumos. ➤ Vías de acceso a la planta en mal estado. ➤ Cambios fluctuantes en la globalización. ➤ Políticas aplicadas por los gobiernos de turno.

Elaborado por: Chafra, Rafael, 2022.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PARTES INTERESADAS	INTERESES CLAVES	IMPORTANCIA
INTERNAS		
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estabilidad laboral. ➤ Capacitaciones. ➤ Desarrollo de habilidades. 	Generar eficiencia y efectividad en el desarrollo de la línea chocolatera.

Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Captación de potenciales clientes y nuevos mercados. 	Dirección adecuada de la confitería.
EXTERNAS		
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago puntual. ➤ Solicitud para órdenes de compra. ➤ Exclusividad. ➤ Calidad en materia prima e insumos. 	Proveer materia prima e insumos de calidad para la elaboración de las diferentes líneas de producción chocolatera.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Variedad de productos. ➤ Calidad de productos ofertados. ➤ Disponibilidad de productos. ➤ Innovación en las líneas de producción 	Evaluación de las características y la calidad de los productos de la línea chocolatera.
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios de mercadeo ➤ Innovación de productos. ➤ Crear estrategias para la fidelización de los clientes. 	Valoración del posicionamiento y productos ofertados por empresas similares.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acatamiento de requisitos y requerimientos legales y normativos. ➤ Generación de empleo. ➤ Involucrar al personal con la contribución de un desarrollo comunitario sostenible. 	Aprobación para un correcto funcionamiento de la planta de Confites

Elaborado por: Chafla, Rafael, 2022.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Para Confites “El Salinerito” el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad estará aplicado en todas las etapas y líneas de producción puesto que comprenden los procesos de adquisición de materias primas e insumos, selección y calificación de proveedores, elaboración y comercialización de una amplia gama de productos a base de pasta de cacao, además de la elaboración de turrone. El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad está enfocado en el uso eficiente de los recursos de la empresa.

4.4. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos

Para la realización del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la fábrica de Confites “El Salinerito” se ha establecido, documentado y determinado los procesos necesarios que ayudaran

a la mejora de su línea de producción chocolatera de acuerdo a los requisitos dispuestos en la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 4. Aplicación del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Anexo 1. “Mapas de Procesos”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos. ➤ Establecer las secuencias e interacciones de los procesos.
Anexo 2 “ Tablas de indicadores de Gestión”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Delimitar los métodos de seguimiento, mediciones e indicadores para una operación eficaz así como el control de procesos.
Anexo 3 “Caracterización de los Procesos”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar recursos necesarios para los procesos. ➤ Asignar responsabilidades y jefes de procesos
Anexo 4 “Matriz de Riesgos”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Abordar riesgos y oportunidades en relación a los requisitos 6.1 de la Norma ISO 9001:2015 ➤ Evaluar los procesos a implementar para garantizar que cumplan con los resultados esperados en pos de una mejora continua.

Elaborado por: Chafla, Rafael, 2022.

Punto 5

5. Liderazgo

5.1.Liderazgo y compromiso

La Confitería al formar parte del conglomerado de empresas del GRUPPO SALINAS y funcionar bajo la dirección de la Fundación Familia Salesiana Salinas, se encuentran bajo las disposiciones de la Asamblea General, Directorio, Director, Coordinador de Empresas y Sub-Coordinador de Confites, quienes tienen la responsabilidad de liderar y comprometer a la organización con el Sistema de Gestión de Calidad, establecido bajo una política, objetivos, misión y visión enfocados al mejora continua.

El Coordinador de Empresas y Sub-Coordinador de Confites serán los encargados de delegar tareas o responsabilidades a cada jefe de área o departamento, dicha información deberá ser comunicada mediante canales oficiales de la organización.

5.1.2. Enfoque al cliente

La alta dirección de Confites “El Salinerito” está plenamente comprometida con los clientes y partes interesadas pues son estos quienes se encargan de valorar la calidad de los productos ofertados.

La comprensión de los requerimientos, exigencias y necesidades de los clientes es de gran importancia para la organización, debido a que esta información será trasladada a los procesos y valorada por la calidad, midiendo la satisfacción del cliente, por lo que se estipula un canal de

reclamos para atender quejas, solicitudes y requerimientos que puedan tener, basándose en lo estipulado en el punto 8.2.1 y 9.2.1 de la Norma.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La fábrica de Confites “El Salinerito” perteneciente a la Fundación Familia Salesiana Salinas, busca constantemente la innovación y el mejoramiento de sus líneas chocolateras y está enfocada a la producción responsable, teniendo como prioridad la satisfacción de sus clientes, cuenta con personal calificado y capacitado en las líneas de producción, además de la aplicación de una mejora continua en los métodos de producción, maquinaria y equipos de calidad, permitiendo así el crecimiento de la fábrica bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad,

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

Estará disponible en la página web de la fábrica, donde estarán incluidos los deberes y derechos de todos los miembros de la misma, así como de los clientes y demás partes interesadas, la divulgación de la política de calidad se la realizara a toda la fábrica así como al personal nuevo que se integre, también estará visible en zonas estratégicas de la fábrica.

La responsabilidad de divulgación recaerá en el Coordinador de Empresas, Sub-Coordinador Confites y el responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

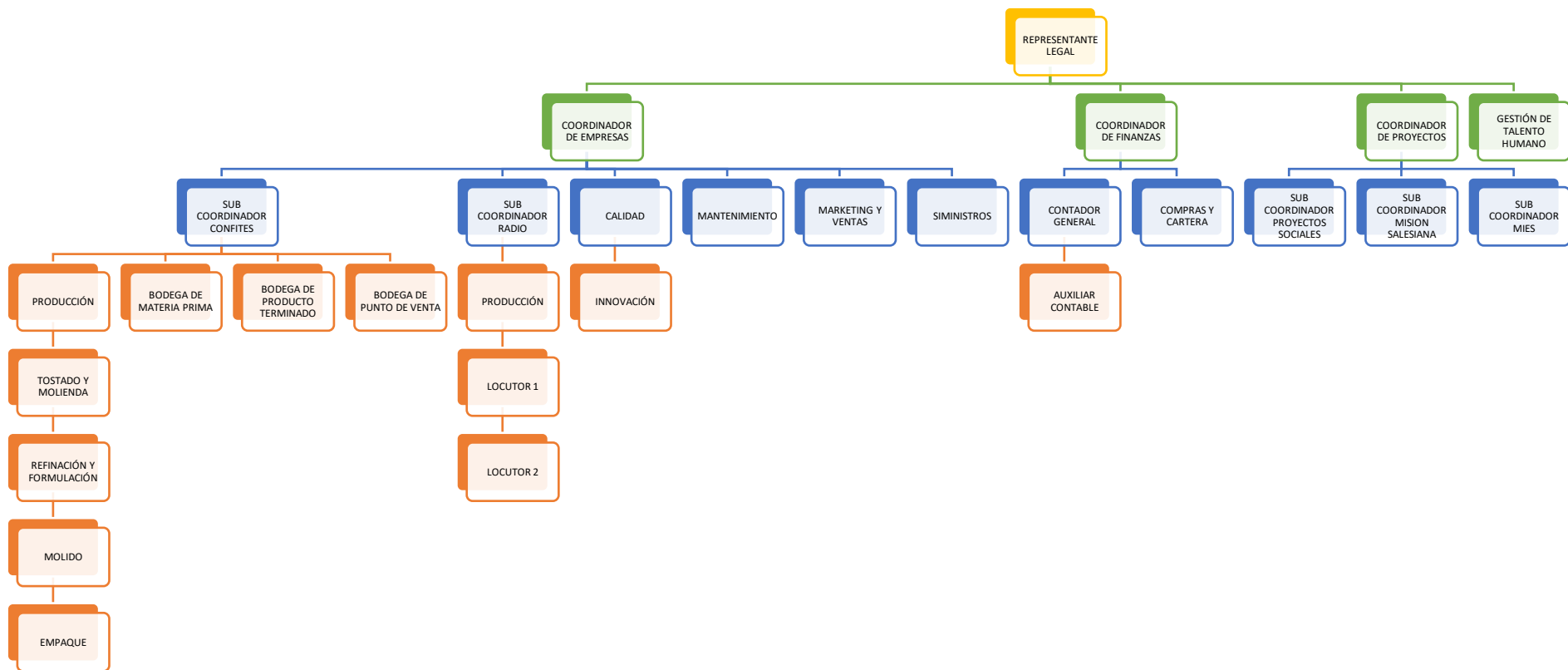
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura organizacional de la fábrica de Confites “El Salinerito” la encabeza el representante legal siendo quien se encargan de la toma de decisiones que beneficien al desarrollo estratégico de la misma, cumpliendo así con los objetivos de calidad, además el representante legal está bajo la tutela de la Coordinación de Empresas, Sub-Coordinación Confites, Área de calidad, Marketing y Ventas, Suministros.

5.3.1. Responsables del Sistema de Gestión de Calidad.

El representante legal designará al encargado o responsable de llevar a cabo el desarrollo del sistema de gestión de calidad, quien asegurara el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, además este deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Asegurar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015
- b. Asegurar los procesos, generando las salidas esperadas de los mismos.
- c. Garantizar e enfoque hacia la satisfacción de los clientes.
- d. Garantizar la integridad del sistema de gestión de calidad, manteniendo la planificación e implementación de cambios cuando sea necesario.
- e. Llevar una bitácora del desempeño y funcionamiento del sistema de gestión de calidad, informando a la alta dirección sobre las oportunidades para la mejora.



Elaborado por: Chafra, Rafael. 2022

Punto 6

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La fábrica se anticipara a posibles eventos que puedan generar peligros, para lo cual se guara en el apartado 4.1 y 4.2 de la Norma, logrando mitigarlos para que no sean causantes del no cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por esta.

Se deberá analizar detalladamente cada uno de los procesos, generando así estrategias de mejoramiento que faciliten el cumplimiento de las actividades.

Además de identificar de los riesgos se deberá realizar un análisis para convertirlos en oportunidades de mejora, en este contexto los involucrados en los procesos de producción serán de vital ayuda ya que se hallan familiarizados con dichos procesos.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

- Fortalecer la eficiencia mediante la evaluación a los procesos en la producción de la línea chocolatera.
- Asegurar la calidad de nuestros productos provenientes de la línea chocolatera.
- Realizar mantenimientos preventivos a equipos y maquinaria que puedan afectar la calidad de los productos.
- Capacitación constante del personal
- Implementar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad.

6.3. Planificación de los cambios

La fábrica de Confites “El Salinerito” realizara cambios en el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, cuando estos lo ameriten, ya que solo así se logra disminuir el impacto que dichos cambios puedan ocasionar en el proceso de mejora continua, para lograr la mejora y el fortalecimiento de sus procesos se deberán realizar acciones preventivas y correctivas de acuerdo al proceso de gestión de calidad. (Pr-GC-01)

Punto 7

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La fábrica de Confites “El Salinerito” determinara y proporcionará los recursos adecuados para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, además se deberá considerar las capacidades y limitantes de los recursos internos, así como de los requerimientos a exigir a los proveedores externos.

7.1.2. Personas

La fábrica de Confites “El Salinerito” determinará y proporcionara el personal necesario para el desarrollo adecuado del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, así como para la operación y control de sus procesos de acuerdo a los requisitos de contratación y capacitación del personal. (Pd-PCT-01 y Pd-PCP-01)

7.1.3. Infraestructura

La fábrica de Confites “El Salinerito” realizara las consideraciones sobre la infraestructura en base a los procedimientos de auditoria (Pd-PAI-01) y procedimientos de diagnóstico organizacional (Pd-PDO-01), determinando las acciones adecuadas dentro del plan estratégico a fin de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria, equipos que incluyen hardware y software, transporte, tecnologías de información y comunicación, logrando así la conformidad y eficiencia de sus productos y servicios.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Los encargados de cada proceso que se lleva a cabo en la fábrica de Confites “El Salinerito” ejecutaran de manera adecuada las actividades que afecten directamente la calidad de sus productos, así como del aseguramiento del ambiente en que desarrollan sus actividades incluidas los factores físicos y su clima laboral.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

En la fábrica de Confites “El Salinerito” se ha determinado que los registros y formatos de recepción de materias primas y aditivos para la producción de su línea chocolatera son de necesarios para el aseguramiento de la validez y fiabilidad de los resultados de seguimiento y mediciones ya que estos permiten verificar la conformidad de los productos de acuerdo a los requisitos esperados.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

La fábrica de Confites “El Salinerito” desarrollara un adecuado control de sus operaciones brindando confianza en la validez de sus resultados de medición, realizara calibraciones y verificaciones de sus equipos ya sea antes de iniciar sus actividades o a intervalos previamente establecidos, garantizando así una mejora continua lo cual representa altos estándares de calidad.

7.1.6. Conocimiento de la organización

La fábrica de Confites “El Salinerito” ha generado los conocimientos específicos para la realización de sus actividades, las cual se encuentran representadas en los procesos, procedimientos, formatos, etc., siendo estas el resultado de experiencias adquiridas, los cuales se mantendrán a disposición en la medida que sea necesario para los miembros de la fábrica.

7.2. Competencia

La fábrica de Confites “El Salinerito” determinara y establecerá las actividades específicas que deben cumplir el personal que labora en la planta, basándose en su competitividad, educación y formación apropiada, ya que tiene esta directamente ligado con la Calidad de los productos a obtener, estas actividades están relacionadas con el procedimiento de capacitación (Pd-PCP-01).

7.3. Toma de conciencia

La fábrica de Confites “El Salinerito” mediante la realización de capacitaciones, cursos y talleres lograran que el personal de se sensibilice y tome conciencia con la política y objetivos de calidad establecidos.

La concientización del personal contribuirá a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad logrando una mejora continua y eficaz.

7.4. Comunicación

La fábrica de Confites “El Salinerito” asegurara que la comunicación interna y externa sea eficaz, eficiente y oportuna entre las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, empleando medios como correos electrónicos, dispositivos móviles (WhatsApp), boletines informativos y carteleras, donde se establecerá que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y quien comunica.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad la fábrica de Confites “El Salinerito” incluirá:

- Declaración de política y objetivos de calidad.
- Misión y Visión de la fábrica.
- Manual de gestión de calidad.
- Procedimientos y documentos necesarios para la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Procesos documentados de acuerdo a la.
- Registros según la ISO 9001:2015.

7.5.2. Creación y actualización

La fábrica de Confites “El Salinerito” comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad creara y actualizara la información de acuerdo a los procedimientos y procesos implementados, definiendo los pasos adecuados, donde se incluya título y fecha de creación, versión, etc., para realizar una creación y actualización correcta de establecerá el siguiente proceso de gestión documental. (Pr-GD-01)

7.5.3. Control de la información documentada

Con la finalidad de precautelar y controlar su información la fábrica de Confites “El Salinerito” establecerá procedimientos de elaboración y control de información documentada (Pd-PCD-01), estableciendo pautas para revisar, aprobar y editar dicha información.

La información documentada vigente y oficial deberá mantenerse a disposición del personal que lo solicite justificando su necesidad o uso previsto, la entrega de esta se la realizar previa autorización de los altos mandos.

Punto 8

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

Para realizar una adecuada planificación, implementación y control operacional de los procesos en la línea de producción chocolatera en la fábrica de Confites “El Salinerito” se determinará durante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad cuales son las necesidades y requerimientos de la fábrica, así como de los clientes, enfocándose siempre en el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Para llevar a cabo una correcta planificación y control operacional se debe contar con un adecuado canal de comunicación entre todos los involucrados siendo este personal interno de la fábrica, así como proveedores y clientes.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Para la fábrica de Confites “El Salinerito” la opinión, relación y comunicación con el cliente es de vital importancia pues son los que han logrado que los productos sean conocidos asegurándose así el éxito de la empresa.

Confites “El Salinerito” cuenta con canales de información para dar a conocer sus productos así como para brindar información a sus clientes y colaboradores, para llevar un adecuado control de estas actividades se ha gestionado procedimientos de actividad comercial (Pd-AC-01) y servicio al cliente (Pd-PSC-01), con lo cual se solucionara las posibles inconformidades que los clientes puedan presentar.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para determinar los requisitos y características de productos chocolateros elaborados por Confites “El Salinerito” se cumplirá con los establecidos en los reglamentos y normativas legales tanto del país de origen así como de los países de destino, además de los que la fábrica considere necesarios.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La fábrica de Confites “El Salinerito” se ha asegurara de cumplir con los requisitos establecidos para los productos procedentes de la línea chocolatera que se pondrán a disposición de los clientes, a su vez realizaran una revisión de verificación del cumplimiento de los contratos y pedidos realizados, para lo cual se establecerá un procedimiento de registro y manejo de stock (Pd-PRMS-01).

8.2.4. Cambio en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se realice algún cambio en los requisitos para la producción de la línea chocolatera en la fábrica de Confites “El Salinerito”, se controlara mediante el procedimiento de gestión documental (Pd-PCD-01) asegurándose de que el personal encargado sea consciente de las modificaciones realizadas.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

Para llevar a cabo un adecuado desarrollo de nuevas formulaciones en los productos de la línea chocolatera y su posterior diseño de presentaciones la fábrica de Confites “El Salinerito” se asegura de que se mantenga un adecuado proceso de diseño y desarrollo.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

En la planificación del diseño y desarrollo de nuevas líneas de producción chocolatera en la fábrica de Confites “El Salinerito” se determinaran las etapas y actividades de verificación y validaciones requeridas, así como su duración y complejidad, incluidos los recursos tanto internos como externos, realizando un control de las interfaces entre el personal encargado de este proceso para lo cual se contara con un procedimiento de planificación de diseño y desarrollo (Pd-PPO-01).

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La fábrica de Confites “El Salinerito” mediante el procedimiento de estradas de diseño y desarrollo (Pd-PPO-01), determinara los requisitos funcionales y la información generada de actividades anteriores, así como requisitos legales, reglamentarios y normativos para mitigar las fallas en el diseño y desarrollo de la línea de producción chocolatera.

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

En el control de diseño y desarrollo de procesos para nuevas líneas de producción chocolatera la fábrica de Confites “El Salinerito” definirá los resultados esperados mediante la aplicación del procedimiento de control y desarrollo (Pd-PACOM-01), realizando evaluaciones de verificación y validación que determinaran la capacidad de cumplimiento de los requisitos en el diseño y desarrollo.

8.3.5. **Salidas del diseño y desarrollo** La fábrica de Confites “El Salinerito” se

asegurara del cumplimiento de los requisitos de entradas, adecuaciones en los procesos posteriores a la provisión de productos, seguimiento y medición, incluidos los criterios de aceptación especificando las características esenciales, para lo cual se establece el procedimiento de salidas de diseño y desarrollo (Pd-PPO-01).

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

La fábrica de Confites “El Salinerito” identificara, revisara y controlara los cambios realizados en el diseño y desarrollo de las líneas de producción chocolateras asegurándose de que los impactos adversos sean mitigados, para lo cual se genera el procedimiento de cambios de diseño y desarrollo (Pd-PPO-01), con el cual se lograra documentar los cambios realizados, resultados y autorizaciones obtenidas, así como las acciones de prevención de impactos adversos.

8.4. Controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

Mediante los procesos de gestión comercial (Pd-VT-01) la fábrica de Confites “El Salinerito” se asegurara de que los procesos y productos suministrados externamente sean conformes a sus necesidades y exigencias, para lo cual se realizara un monitoreo aplicando criterios de evaluación, selección, seguimiento de desempeño y reevaluación de proveedores externos.

8.4.2. Tipo y enlace del control

La fábrica de Confites “El Salinerito” se asegura de que los procesos y productos suministrados externamente no afecten su capacidad organizacional, aplicando y verificando controles a las materias compradas a proveedores externos, para lo cual se utilizara el procedimiento de gestión administrativa y financiera (Pd-PACOM-01).

8.4.3. Información para los proveedores externos

La información que proporcionara la fábrica de Confites “El Salinerito” a sus proveedores externos y colaboradores garantizará el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo que esta verifique y valide los productos, métodos, procesos y equipos, liberación de productos, interacciones entre proveedores externos y la fábrica.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La fábrica de Confites “El Salinerito” implementara condiciones controladas para determinar la información adecuada sobre las características de los productos a elaborar en la línea chocolatera, así como la disponibilidad e implementación del uso de recursos de seguimiento y medición, infraestructura y entorno operacional adecuado, personal calificado, para lo cual se establecerá procedimientos de mantenimiento preventivo (Pd-MTP-01), mantenimiento correctivo (Pd-MTC-01) y capacitaciones al personal (Pd-PCP-01).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En la fábrica de Confites “El Salinerito” se utiliza e identifican medios adecuados para asegurar la trazabilidad de las salidas de los productos, asegurando la conformidad con los requisitos de seguimiento y medición establecidos por medio de formatos de aprobación y observaciones que permitan el cumplimiento de entrega de productos.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La fábrica de Confites “El Salinerito” identificara, verificara, protegerá y salvaguardara la propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos mientras esté bajo su control o siendo utilizado por esta, si la propiedad de un cliente o proveedor externo se pierde, deteriora o se considere inadecuada para su uso se informará a los propietarios y se conservara la información documentada sobre lo suscitado.

8.5.4. Preservación

Para preservar las salidas resultantes de los procesos de producción la fábrica de Confites “El Salinerito” garantizara y asegurara la conformidad de los requisitos estipulados.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La fábrica de Confites “El Salinerito” cumplirá con los requisitos para desarrollar las actividades posteriores a la entrega de sus productos determinado los requisitos legales y reglamentarios, consecuencias potenciales no deseadas, además de la naturaleza, uso y vida útil prevista de los productos, considerando los requisitos y retroalimentación de los clientes, para lo cual se establecerá procedimientos de venta (Pd-VT-01), alquiler (Pd-AQ-01), mantenimiento preventivo (Pd-MTP-01) y mantenimiento correctivo (Pd-MTC-01).

8.5.6. Control de los cambios

La fábrica de Confites “El Salinerito” revisara y controlara los cambios en la información documentada para la producción de la línea chocolatera asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Los cambios generados serán autorizados y actualizados cuando presenten modificaciones de fondo mas no de forma según las observaciones del personal calificado.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Para la liberación de los productos la fábrica de Confites “El Salinerito” implementara disposiciones planificadas que verifiquen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la fábrica y los clientes, para lo cual se implementara el proceso de liberación de producto o venta del producto (Pd-VT-01) que está relacionado con la preparación de sus productos y su liberación.

8.7. Control de las salidas no conformes

Para garantizar el control de las salidas no conformes de la producción de la línea chocolatera y evitar su distribución y entrega no intencionada la fábrica de Confites “El Salinerito” establecerá procesos de gestión de control interno (Pd-AI-01), procedimientos de acciones correctivas y oportunidades de mejora (Pd-PACOM-01) donde se describirá las salidas no conformes e identificará la naturaleza de la no conformidad.

Punto 9

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La fábrica de Confites “El Salinerito” determinara las necesidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados esperados, además de medir la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

9.1.2. Satisfacción del cliente

Para realizar el seguimiento a la información sobre las percepciones de los clientes al consumir los productos ofertados la fábrica de Confites “El Salinerito” ha desarrollado un procedimiento de servicio al cliente (Pd-PSC-01) con el cual se logra medir el grado de satisfacción al consumir los productos.

9.1.3. Análisis y evaluación

La fábrica de Confites “El Salinerito” realizara un análisis y evaluación a los datos obtenidos, así como la información que surge del seguimiento y medición, para lo cual se han establecidos indicadores de gestión (crear anexo 2 de indicadores de gestión) y una matriz de riesgos asociados “ANEXO 3” que serán revisadas periódicamente permitiendo determinar el estado del cumplimiento de metas y objetivos de calidad.

9.2. Auditoría interna

La fábrica de Confites “El Salinerito” llevara a cabo auditorías internas a intervalos planificados que logran determinar si el Sistema de Gestión de Calidad diseñado cumple con los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015, para lo cual se aplicara el procedimiento de auditoría interna (Pd-AI-01) que verificara la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades, entradas, salidas de la revisión por la dirección.

La fábrica de Confites “El Salinerito” mediante la recopilación y revisión de información obtenida a través del proceso de gestión de calidad (Pr-GC-01), realizara un análisis frente a las

observaciones recibidas donde se involucra el procedimiento de servicio al cliente (Pd-PSC-01), las acciones de mejora establecidas en las auditorías internas (Pd-AI-01), así como las sugerencias, pedidos de modificaciones y mejoras de gestión documental (Pr-GD-01), facilitaran a que el Sistema de Gestión de Calidad diseñado sea revisado periódicamente por la organización con la finalidad de establecer estrategias para una mejora continua.

Punto 10

10. Mejora

10.1. Generalidades, no conformidad y acción correctiva


La fábrica de Confites “El Salinerito” determinara las no conformidades ocasionadas por los productos o quejas presentadas por los clientes, para lo cual se aplicara el procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora (Pd-PACOM-01), evaluando la acción correctiva a utilizar para eliminar la no conformidad con la finalidad de mitigar una nueva aparición futura.

10.2. Mejora continua

Para establecer un lineamiento de mejora continua la fábrica de Confites “El Salinerito” se comprometerá a mejorar la convivencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad considerando los resultados de análisis y evaluaciones a las salidas de la revisión por la dirección.

11. Anexos


Anexo 1. “Mapa de Procesos”

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MAPA DE PROCESOS	Código: MP-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

Anexo 2 “Tablas de indicadores de Gestión”


	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: IGC-01
	INDICADORES DE GESTIÓN		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:

Proceso	Indicador	Objetivo	Observación	Formula	Periodicidad	Meta	Tipo	Responsable
Planeación Estratégica	Ejecución del plan estratégico	Verificar el estado de ejecución del plan estratégico	PE: Planeación Estratégica AO: Avance de Objetivos n: Numero de objetivos relacionados	$PE = \frac{AO1 + AO2 + \dots + AOn}{n}$	Trimestral	100%	Eficacia	Responsable del control interno
	Ejecución de los objetivos del plan estratégico	Verificar el estado de cumplimiento de los objetivos del plan estratégico	AO: Avance de Objetivos AE: Avance de estrategias n: Numero de estrategias relacionados	$AO = \frac{AE1 + AE2 + \dots + AEn}{n}$	Semestral	100%	Eficacia	

Venta	Eficacia en las ventas	Medir el porcentaje en la eficacia de las ventas	EVT: Eficacia en las ventas	$EVT = \frac{\text{unidades vendidas}}{\text{cotizaciones VT emitidas}} \times 100$	Mensual	100%	Eficacia	Líder administrativo
Alquiler	Eficacia en los procesos de alquiler	Medir el porcentaje en la eficacia del proceso de alquiler de servicios	EAQ: Eficacia en el proceso de Alquiler	$EAQ = \frac{\text{unidades alquiladas}}{\text{cotizaciones AQ emitidas}} \times 100$	Mensual	100%	Eficacia	Líder administrativo
Mantenimiento	Control de mantenimiento preventivo	Reportar el porcentaje de mantenimientos preventivos realizados	CMP:	$PE = \frac{A01 + A02 + \dots + A0n}{n}$				

ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	

Anexo 3 “Caracterización de los Procesos”

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Pr-PE-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

1. Responsable - Líder de Proceso							
Coordinador de Empresas							
2. Objetivo							
Realizar un adecuado diseño, formulación y sociabilización mediante lineamientos estratégicos propuestos por la fábrica.							
3. Alcance							
Se aplicara a toda la fábrica, está compuesta por las etapas de formulación y elaboración estratégica del plan de acción general así como la aprobación de los planes tácticos por áreas hasta la ejecución, análisis y cumplimiento de metas.							
4. Ciclo PHVA							
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente		
Interno	Externo				Interno	Externo	
Líder administrativo	N/A	Compresión de las necesidades del entorno e industria	Realización de diagnósticos organizacionales los cuales serán actualizados en periodos de 5 años	Informe de diagnóstico de la confitería	Coordinador de empresas	N/A	
Sub coordinador confites		Comprensión de las necesidades y reformas internas			Toda la confitería	/A	N
Coordinador Control Interno		Informes de seguimiento hacia el plan estratégico			Toda la confitería	/A	N

Coordinador de empresas	N/A	Plan estratégico de la confitería	Establecer y formular el plan de acción general	Misión, visión, objetivos estratégico y metas definidas	Todos los procesos de coordinación	Ciudadanía
Todas las áreas		Necesidad presupuestaria		Presupuesto anual	Todas las áreas	N/A


Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Interno				Interno	Externo
Coordinador de empresas	N/A	Plan estratégico de la confitería Plan general de acción	Ejecución de los planes estratégicos de la confitería	Documentación de cumplimiento	Coordinador de control interno	N/A

Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Interno				Interno	Interno
Coordinador de empresas	N/A	Plan estratégico de la confitería Plan general de acción Planes tácticos	Realizar el seguimiento sobre el cumplimiento de planes estratégicos	Información de las auditorias Planes de acción para el mejoramiento Informes emitidos por la coordinación de empresas	Coordinador de empresas Coordinador control interno Todos los procesos	N/A
Coordinador control interno		Informe de seguimiento				

Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Interno				Interno	Interno
Coordinador control interno	N/A	Información de las auditorias Planes de acción para el mejoramiento Informes emitidos por la coordinación de empresas	Establecer planes de acción para el mejoramiento de los procesos	Planes de acción y mejoramientos realizados	Coordinador de empresas Coordinador control interno	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado /Eficiencia =Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicado	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4. Contexto de la organización 6. Planificación 8.1. Planificación y control operacional 9.2. Auditoria Interna				N/A		

8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Coordinador empresas	Instalaciones físicas de la confitería	Paquetes Office
Líder administrativo		
Coordinador control interno		
9. Documentos de referencia		
Procedimiento para seguimiento estratégico	Manual de calidad	Política de calidad
Procedimiento para diagnóstico organizacional		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: Pr-GC-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:


1. Responsable - Líder de Proceso						
Coordinador de Empresas – Responsable del SGC						
2. Objetivo						
Elaborar un diseño de implementación eficaz que permita mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de calidad de la confitería.						
3. Alcance						
Se aplicara a toda la fábrica, iniciando en la determinación de los requisitos aplicables del sistema de gestión de calidad y contrarrestándolo con el seguimiento y medición de desempeño de los diferentes procesos						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de empresas	N/A	Misión, visión objetivos estratégicos y metas definidas	Definición de políticas, lineamientos y estrategias para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad	Política de calidad lineamientos de cumplimiento del SGC	Coordinador de empresas	N/A
Coordinador de control interno		Programas de auditorías internas			Responsable del SGC	
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

				Secundaria)		
Todos los procesos	N/A	Crear, modificar y actualizar los documentos	Administrar la documentación sobre el SGC	Documentos actualizados, controlados y estandarizados	Todos los procesos	N/A
Coordinador control interno	N/A	Programas de auditoría interna	Efectuar la ejecución de auditorías internas	Informes de auditorías internas realizadas	Coordinador de empresas Coordinador de control interno	N/A
Proveedor						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todos los procesos	N/A	Resultados de las mediciones de indicadores de gestión	Revisión por parte de coordinación de empresas	Informe emitido por coordinación de empresas	Responsable del SGC	N/A
Coordinador de empresas	/A	Informes de gestión				
Área comercial	/A	Retroalimentación				Actualizaciones de las

		proveniente de clientes		plataformas estratégicas	de empresas	
Responsable del SGC	/A	Informes de gestión	Revisión del cumplimiento de metas e indicadores de administración de riesgos	Medición de indicadores	Responsable del SGC	/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Responsable del SGC	N/A	Informes de auditorias	Ejecución de planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Coordinador de empresas	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4. Contexto de la organización				N/A		

5. Liderazgo		
6. Planificación		
7. Apoyo		
8. Operación		
9. Evaluación del desempeño		
10. Mejora		
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Toda la confitería	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office
9. Documentos de referencia		
Procedimientos de control, de documentos	Manual de calidad	Política de calidad
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE VENTA		Código: Pr-VT-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:


1. Responsable - Líder de Proceso						
Coordinador de Empresas						
2. Objetivo						
Diseñar un proceso para la venta de los productos obtenidos de la línea chocolatera provenientes de confites el Salinerito los mismos que deberán cumplir con las expectativas de los clientes.						
3. Alcance						
Las acciones dispuestas se aplicaran a toda la fábrica, además incluirá a todas las áreas relacionadas con la confitería.						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de empresas	Cliente	Contratos con las especificaciones del producto solicitado	Definir fechas, anticipos, logística y facturación de los productos	Programación de productos Orden para facturación	Asistente administrativo	N/A
Sub coordinador confites	N/A	Programación de entrega de productos	Planeación de entrega de productos	Cronograma de entregas de productos a los clientes	Supervisor de área técnica	Transportista Proveedor
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

				Secundaria)		
N/A	Cliente	Pedido de producto mediante correo o llamada telefónica	Solicitud de cotización de los productos	Solicitud de productos	Líder y asistente administrativo	N/A
Sub coordinador confites	N/A	Solicitud de productos	Realización de la cotización de los productos	Cotización de productos	Coordinador de empresas	N/A
Supervisor técnico	N/A	Cronograma de entrega	Logística de entrega de productos	Formato de entrega	N/A	Cliente
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de empresas	N/A	Cotización de los productos	Verificación de conformidades del cliente en relación a los costos de los productos	Contrato de compra-venta	N/A	Cliente
Supervisor técnico	N/A	Cronograma para la entrega de los productos	Verificación de las condiciones de los productos	Check list Evidencias fotográficas	Asistente administrativo	N/A
Coordinador control interno	N/A	Guía de seguimiento	Verificación del cumplimiento	Informes de cumplimiento	Coordinador de	N/A

		a indicadores	de los requerimientos	to de indicadores	empresas	
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Interno	Externo
Coordinador de empresas	N/A	Contrato de compraventa	Firma de contrato de compraventa	Contrato de compraventa firmado	N/A	Cliente
Sub coordinador confites	N/A	Informe de cumplimiento de indicadores	Identificación de acciones correctivas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos ISO 9001:2015						
4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8. Operación				Internos N/A		
8. Recursos						
Talento humano			Infraestructura		Informáticos	
Coordinador de empresas					Paquete Office	

Sub coordinador confites	Instalaciones físicas de la confitería	
Supervisor técnico		
Líder administrativo		
Asistente administrativo		
9. Documentos de referencia		
Procedimientos de ventas	Manual de calidad	Política de calidad
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:


	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE ALQUILER		Código: Pr-AQ-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:

1. Responsable - Líder de Proceso						
Líder administrativo						
2. Objetivo						
Establecer los procesos de contratación o alquiler de servicios por parte de instituciones ajenas a la confitería.						
3. Alcance						
Proporcionar y satisfacer un servicio que cumpla con las expectativas de la confitería, brindando un servicio de calidad						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de empresas	N/A	Contrato con las cláusulas y especificaciones del servicio requerido	Programación de fechas, para la prestación de servicios	Orden de facturación	Supervisor técnico	N/A
Coordinador de control interno	N/A		Planeación de las actividades a desarrollar			
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
N/A	Cliente	Llamada o aviso para la prestación del servicio	Solicitud de la cotización sobre el servicio a prestar	Solicitud del servicio requerido	Líder y asistente administrativo	N/A
Líder administrativo	N/A	Solicitud del servicio	Cotización de servicio a recibir	Formato de cotización	Coordinador de empresas	Proveedor de servicios

Supervisor técnico	N/A	Cronograma del desarrollo de actividades	Verificación del cumplimiento de actividades	Informes de seguimientos	Coordinador de control interno	N/A																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Proveedor</th> <th rowspan="2">Entrada (Información Primaria)</th> <th rowspan="2">Actividad Verificar</th> <th rowspan="2">Salida (Información Secundaria)</th> <th colspan="2">Cliente</th> </tr> <tr> <th>Interno</th> <th>Externo</th> <th>Interno</th> <th>Externo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinador de empresas</td> <td>N/A</td> <td>Cotización de servicios</td> <td>Verificación de conformidades</td> <td>Contrato de alquiler</td> <td>N/A</td> <td>Cliente</td> </tr> <tr> <td>Supervisor técnico</td> <td>N/A</td> <td>Cronograma de cumplimiento de actividades</td> <td>Verificación de las condiciones del servicio</td> <td>Check list</td> <td>Sub coordinador confites</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Coordinador control interno</td> <td>N/A</td> <td>Tabla de verificación e cumplimiento de actividades</td> <td>Verificación del cumplimiento del servicio</td> <td>Informe de cumplimiento de actividades</td> <td>Coordinador de empresas</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>							Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente		Interno	Externo	Interno	Externo	Coordinador de empresas	N/A	Cotización de servicios	Verificación de conformidades	Contrato de alquiler	N/A	Cliente	Supervisor técnico	N/A	Cronograma de cumplimiento de actividades	Verificación de las condiciones del servicio	Check list	Sub coordinador confites	N/A	Coordinador control interno	N/A	Tabla de verificación e cumplimiento de actividades	Verificación del cumplimiento del servicio	Informe de cumplimiento de actividades	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente																																	
Interno	Externo				Interno	Externo																																
Coordinador de empresas	N/A	Cotización de servicios	Verificación de conformidades	Contrato de alquiler	N/A	Cliente																																
Supervisor técnico	N/A	Cronograma de cumplimiento de actividades	Verificación de las condiciones del servicio	Check list	Sub coordinador confites	N/A																																
Coordinador control interno	N/A	Tabla de verificación e cumplimiento de actividades	Verificación del cumplimiento del servicio	Informe de cumplimiento de actividades	Coordinador de empresas	N/A																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Proveedor</th> <th rowspan="2">Entrada (Información Primaria)</th> <th rowspan="2">Actividad Actuar</th> <th rowspan="2">Salida (Información Secundaria)</th> <th colspan="2">Cliente</th> </tr> <tr> <th>Interno</th> <th>Externo</th> <th>Interno</th> <th>Externo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinador de empresas</td> <td>N/A</td> <td>Contrato de alquiler</td> <td>Firma de contrato de alquiler de servicios</td> <td>Contrato firmado</td> <td>N/A</td> <td>Cliente</td> </tr> <tr> <td>Coordinador control interno</td> <td>N/A</td> <td>Informe de seguimiento</td> <td>Indicadores de acciones correctivas realizadas</td> <td>Acciones correctivas</td> <td>Toda la confitería</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>							Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente		Interno	Externo	Interno	Externo	Coordinador de empresas	N/A	Contrato de alquiler	Firma de contrato de alquiler de servicios	Contrato firmado	N/A	Cliente	Coordinador control interno	N/A	Informe de seguimiento	Indicadores de acciones correctivas realizadas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A							
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente																																	
Interno	Externo				Interno	Externo																																
Coordinador de empresas	N/A	Contrato de alquiler	Firma de contrato de alquiler de servicios	Contrato firmado	N/A	Cliente																																
Coordinador control interno	N/A	Informe de seguimiento	Indicadores de acciones correctivas realizadas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A																																
<p>5. Indicadores (Eficacia = Resultado /Eficiencia =Recursos / Efectividad = Impacto</p>																																						
Nombre indicador	Objetivo o indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición																																
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”																																						

6. Riesgos y controles		
Ver mapa de riesgos del proceso		
7. Requisitos		
ISO 9001:2015		Internos
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		N/A
8. Operación		
9. Evaluación del desempeño		
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Coordinador de empresas	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office
Líder y asistente administrativo		
Supervisor técnico		
9. Documentos de referencia		
Procedimientos de alquiler	Manual de calidad	Política de calidad
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE MANTENIMIENTO	Código: Pr-MT-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:


1. Responsable - Líder de Proceso						
Líder área técnica						
2. Objetivo						
Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos e instrumentos de la confitería, realizando un mantenimiento preventivo y correctivo.						
3. Alcance						
Involucra a todas las áreas dispuestas de equipos, la finalidad es prevenir y mitigar los posibles daños a futuro						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Área administrativa	N/A	Base de datos y servicios adquiridos	Planeación de cronogramas semanales	Cronogramas realizados	Área técnica	N/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Líder área técnica	Cliente	Formatos de órdenes de trabajo	Revisiones y pruebas a equipos y maquinarias reparadas	Diagnostico	Área técnica	N/A

Área técnica	N/A	Ordenes de trabajos	Reparaciones a efectuarse	Ordenes de trabajo	Líder área técnica	N/A
Área técnica	N/A	Programaciones de mantenimientos	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y maquinaria	Órdenes para mantenimiento	Área técnica	N/A
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Líder área técnica	N/A	Orden de trabajo específica	Verificación de funcionamiento de equipos y maquinaria	Check list de funcionamiento de equipos y maquinaria	Área administrativa	Cliente
Líder área técnica	N/A	Orden para trabajo de mantenimiento	Verificación de cumplimiento y cronogramas establecidos			
Coordinador control interno	N/A	Bitácora de seguimiento y cumplimiento de indicadores	Verificación del cumplimiento de indicadores	Informes de seguimientos y cumplimiento de indicadores	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	

Líder área técnica	N/A	Check list de equipos con fallas	Solución de irregularidades producidas por el mantenimiento	Informes de mantenimientos de procesos	Área administrativa	N/A
Coordinador control interno	N/A	Informes de seguimientos de indicadores	Identificación de acciones correctivas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo o indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4. Contexto de la organización 7. Apoyo				N/A		
8. Recursos						
Talento humano			Infraestructura		Informáticos	
Área administrativa			Instalaciones físicas de la confitería		Paquete Office	
Área técnica					Página web empresarial	
9. Documentos de referencia						
Procedimientos de mantenimiento correctivo			Manual de calidad		Política de calidad	

Procedimiento de mantenimiento preventivo		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Código: Pr-GAF-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Responsable - Líder de Proceso						
Coordinador de empresas						
2. Objetivo						
Establecer actividades, criterios, formatos modelos de facturación, pago a proveedores, apertura de nuevos clientes y procesos de cobranza de cartera.						
3. Alcance						
Involucra áreas como la administrativa, recepción de materias primas, bodega, área técnica.						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Asistente administrativo	N/A	Base de datos de prestación de servicios externos	Programación para facturación mensual	Sistema de programación mensual de facturaciones	Área administrativa	N/A
Líder administrativo	N/A	Archivos referentes a órdenes de compras	Planeación de programación de facturas a recibir	Sistema de programación de facturas a recibir	Asistente administrativo	N/A
Coordinador de empresas	N/A	Contrato con las especificaciones necesarias	Programación de fechas para la facturación de los servicios prestados	Ordenes de facturación	Asistente administrativo	N/A


		del servicio requerido			Supervisor técnico	
Asistente administrativo	N/A	Archivos de cuentas por cancelar	Planeación de pagos	Programación de pagos	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Asistente administrativo	N/A	Programa mensual para la facturación	Facturación mensual	Facturas mensuales	Líder administrativo	N/A
N/A	Proveedor	Facturas de compras	Recibimiento de facturas	Cuentas a pagar	Asistente administrativo	N/A
N/A	Cliente	Formatos de aperturas	Realización de procedimientos para la apertura de clientes	Bases de datos clientes	Coordinador de empresas	N/A
Líder administrativo	N/A	Solicitud para servicios	Pedido de cotización de servicios	Cotización de servicios	Coordinador de empresas	N/A
Coordinador de empresas	N/A	Programación de pagos	Generación de cheques y transferencias	Entrega de cheques de cheques y realización	Área administrativa	Proveedores

				de transferencias a los proveedores		
Asistente administrativo	N/A	Cuentas a cobrar	Gestión de los cobros de cartera	Informes de cobro	Líder administrativo	N/A
Área técnica	N/A	Facturas de Compras	Registros del stock en el sistema	Bases de datos del stock correspondiente	Toda la confitería	N/A
Área técnica	N/A	Ordenes de trabajo	Actualizaciones de stock en el sistema	Base de datos con stock actualizado	Área administrativa	N/A
Área administrativa	N/A	Comprobación de destino	Manejo y verificación de viáticos	Anticipo a área técnica	Área técnica	N/A
Área técnica	N/A	Comprobantes y facturación para viajes	Establecer formatos para el requerimiento de viáticos	Formatos de viáticos	Líder administrativo	N/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Líder administrativo	N/A	Facturas mensuales	Verificación de las facturas	Facturas verificadas	N/A	Cliente
Contador	N/A	Facturas de compras	Verificación de las retenciones de facturación	Facturas de Compras	Área administrativa	N/A

Coordinador de empresas	N/A	Banca móvil	Verificación de movimientos bancarios	Estados bancarios	Área administrativa	N/A
Sub coordinador confites	N/A	Bitácora de seguimiento e indicadores	Verificación del cumplimiento de indicadores	Informes de indicadores	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Área administrativa	N/A	Facturas rechazadas	Emisión para devoluciones de facturas	Devolución de facturas	N/A	Proveedor
Área administrativa	N/A	Informes bancarios	Soluciones de reembolsos bancarios	Transacciones efectivas	N/A	Proveedor
Coordinador control interno	N/A	Informes de indicadores	Identificación de acciones correctivas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado /Eficiencia =Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						

7. Requisitos		
ISO 9001:2015		Internos
4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		N/A
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Coordinador de empresas	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office
Líder administrativo		Página web de la empresa
Asistente administrativo		Paquete Office
Contador		Programa para proveedores
Área técnica		
9. Documentos de referencia		
Procedimiento de facturación Procedimiento de apertura de clientes Procedimiento de emisiones y cotizaciones Procedimientos de programación de pagos Procedimientos de cartera Procedimientos de registro y manejo de stock Procedimiento de manejo de viáticos	Manual de calidad	Política de calidad
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	Código: Pr-GC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:


1. Responsable - Líder de Proceso						
Coordinador de Empresas						
2. Objetivo						
Determinar las actividades y criterios que ayuden a la solución de inconformidades que presenten los clientes, realizando una gestión adecuada sobre los pedidos y la información solicitada.						
3. Alcance						
Se involucrara los cargos administrativos y de asistencia financiera, con la finalidad de proporcionar y facilitar una adecuada prestación de servicios						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Sistemas de información	Proveedores	Base de datos-cotizaciones proveedores	Planeación y análisis de disponibilidad de productos	Listado de productos disponibles	Área administrativa	N/A
Asistente administrativo	Proveedores	Base de datos con valores actualizados	Planeación de pedidos	Cotización real	Coordinador de empresas	N/A
Líder administrativo	N/A	Diseños de productos	Planeación marketing	Productos a ofertar	Área de marketing	Cliente
Área administrativa	N/A	Histórico de solicitudes y	Planeación de políticas y procedimientos	Procedimiento de	Área comercial	N/A

		sugerencias de clientes	relacionados a servicio al cliente	servicio al cliente		
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Interno	Externo
Asistente administrativo	N/A	Base de datos de productos	Actualización constante de productos disponibles	Página web empresarial actualizada	Área de marketing	N/A
Líder administrativo	N/A	Cotización	Procesos de negociación de cotizaciones	Contratos de compra venta	N/A	Cliente
N/A	Cliente	Formatos para solicitudes de cotizaciones	Recepción de pedidos de productos	Histórico de pedidos	Asistente administrativo	N/A
Asistente administrativo	N/A	Histórico de cotizaciones	Seguimiento y verificación de cotizaciones entregadas	Bitácora de cotizaciones	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Interno	Externo
Área administrativa	N/A	Archivos base de datos	Verificación de inconformidades	Informes de archivos analizados	Área comercial	N/A

			s presentadas por clientes			
Sub coordinador confites	/A	Bitácoras de seguimiento a indicadores	Verificación de nivel de cumplimiento de indicadores	Informe de seguimiento a indicadores	Coordinador de empresas	/A
Proveedor						
Entrada (Información Primaria)		Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente		
Interno	Externo			Interno	Externo	
Área comercial	N/A	Informes base de datos	Identificación de acciones correctivas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A
Sub coordinador confites	N/A	Informes de seguimiento a indicadores				
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4.4. Sistemas de gestión de calidad y sus procesos				N/A		
5. Liderazgo						

6. Planificación		
9. Evaluación del desempeño		
10. Mejora		
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Coordinador de empresas	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office
Líder administrativo		Página web
Asistente administrativo		empresarial
9. Documentos de referencia		
Procedimientos de servicio al cliente	Manual de calidad	Política de calidad
Procedimientos de publicidad		
Procedimientos de actividad comercial		
Procedimientos de gestión de pedidos		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA		Código: Pr-GL-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:


1. Responsable - Líder de Proceso						
Líder área técnica						
2. Objetivo						
Elaborar y diseñar actividades que permitan establecer los procesos de logística para la entrega de pedidos así como de la compra de materias primas y adquisición de servicios.						
3. Alcance						
Se involucrara toda la fábrica chocolatera						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Área administrativa	N/A	Stock de producto producido	Planeación de producción para productos de temporada	Cronograma de producción disponible	Toda la confitería	N/A
Área administrativa	N/A	Histórico de demanda de productos	Planeación de pedidos	Listado de adquisición de productos	Líder administrativo	N/A
Líder administrativo	N/A	Cronogramas de demandas de productos de temporada	Planeación de cronograma de transportación	Cronograma de transportación	Asistente administrativo	N/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

				Secundaria)		
Área administrativa	N/A	Histórico de demanda por temporada	Realización del cronograma de temporada	Cronograma de productos de temporada	Toda la confitería	N/A
Líder administrativos	N/A	Listado de compras	Realización de pedidos	Ordenes de compras	N/A	Proveedores
Área técnica	N/A	Check list	Almacenamiento de productos	Inventario de productos	Área administrativa	N/A
Asistente administrativo	N/A	Cronograma de transportación	Solicitudes de transportación	Confirmación de transportación	Área técnica	Proveedores
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Área técnica	N/A	Inventario físico de producción	Verificación de disponibilidad de productos	Stock y base de datos	Área administrativa	N/A
Líder área técnica	N/A	Cronograma de productos de temporada	Realización de seguimiento a cronograma de productos de temporada	Base de datos	Toda la confitería	N/A
Área administrativa	N/A	Confirmación del cronograma de inventarios	Verificación de cronogramas de transportación y entregas de productos	Check list	Líder administrativo	N/A

Sub coordinador confites	N/A	Bitácora de seguimiento de cumplimiento de indicadores	Verificación de cumplimientos de indicadores	Informe de seguimiento	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Área administrativa	N/A	Check list de insumos y reactivos	Devoluciones de insumos y reactivos por inconformidades	Solicitud para la reposición de insumos y reactivos	N/A	Proveedor
Sub coordinador confites	N/A	Informe de seguimiento y cumplimiento de indicadores	Identificación de acciones correctivas	Acciones correctivas	Toda la confitería	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo I “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						

7. Requisitos		
ISO 9001:2015		Internos
4.4. Sistemas de gestión de calidad y sus procesos		
7. Apoyo		N/A
8. Operación		
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Toda la confitería	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office Página web empresarial
9. Documentos de referencia		
Procedimientos de programación operativa	Manual de calidad	Política de calidad
Procedimiento de devolución de unidades		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: Pr-GD-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:

1. Responsable - Líder de Proceso						
Encargado de archivos administrativos						
2. Objetivo						
Elaborar un diseño para la correcta gestión documental de la confitería, precautelando el cumplimiento eficiente, de los procesos, además de garantizar el manejo, control custodia, preservación y consulta de archivos documentales.						
3. Alcance						
Se aplicara al área administrativa y de control documental de la confitería, abarcando la información de productos producidos así como de productos elaborados.						
4. Ciclo PHVA						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Líder administrativo	N/A	Plan de general de acción	Elaboración del plan de trabajo por la unidad de archivo administrativo	Plan de trabajo	Encargado de archivos administrativos	N/A
Encargado de archivo administrativo	N/A	Plan de trabajo vigente	Formulación de políticas para un correcto desempeño de la gestión documental	Políticas para la gestión documental	Toda la confitería	N/A
Proveedor		Entrada	Actividad		Cliente	

Interno	Externo	(Información Primaria)	Hacer	Salida (Información Secundaria)	Interno	Externo
Encargado de archivo administrativo	N/A	Políticas de gestión de calidad	Socialización de políticas de gestión de calidad	Divulgación Socialización Capacitación	Toda la confitería	N/A
Líder administrativo	N/A	Procedimientos de control documental	Diseño y actualización de documentos que garanticen el cumplimiento de las normas vigentes.	Documentos técnicos	Toda la confitería	N/A
Toda la confitería	Partes interesadas	Correspondencia	Gestión centralizada de servicios	Correspondencia	Toda la confitería	Partes interesadas
Encargado de archivo administrativo	N/A	Procedimientos de control documental	Capacitación y seguimiento a dependencias	Actas de capacitaciones	Toda la confitería	N/A
Toda la confitería	N/A	Archivos de gestión organizacional	Recibimiento de dependencias y transferencias documentales	Documentación disponible para consultas	Toda la confitería	N/A
Proveedor						
Interno	Externo	Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Interno	Externo

Encargado de archivo administrativo	N/A	Informes de gestión de seguimiento	Revisión del cumplimiento de metas e indicadores	Medición e informes de indicadores	Área administrativa	N/A
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Área administrativa	N/A	Medición de indicadores	Ejecución de planes de acción	Planes de acción	Área administrativa	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4.4. Sistemas de gestión de calidad y sus procesos				N/A		
8. Recursos						
Talento humano			Infraestructura		Informáticos	
Líder administrativo			Instalaciones físicas de la confitería		Paquete Office	
Encargado de archivos administrativos					Bases de datos	
Gestión de control interno						
9. Documentos de referencia						


Procedimientos de control de documentos	Manual de calidad	Política de calidad
Instructivos técnicos para comunicaciones oficiales		
Instructivo técnico para la organización de archivos de gestión		

--	--	--

10. Control de cambios		
------------------------	--	--

Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Código: Pr-GCI-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Responsable - Líder de Proceso
Coordinador del control interno

2. Objetivo
Valorar el cumplimiento de los lineamientos de control interno de la confitería, verificando su ejecución y nivel de cumplimiento de cada proceso

3. Alcance
Se aplicara a toda la fábrica, y cada uno de sus procesos

4. Ciclo PHVA

Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Planear	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de empresas Coordinador control interno	N/A	Resultados históricos Requisitos de la alta dirección	Planificación del programa de auditorias	Programas de auditorias	Líder administrativo Coordinador de control interno	N/A

Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Hacer	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Líder administrativo	N/A	Programas para auditorias	Ejecución de programas de auditorias	Informes de auditorias	Coordinador de	N/A


Coordinador de control interno					empresas Todos los procesos	
Coordinador de empresas Coordinador control interno	N/A	Planes de acciones para el mejoramiento	Seguimiento y evaluación a los planes de la confitería	Informes de seguimientos y evaluación	Coordinador de empresas Todos los procesos	N/A
Coordinador de control interno	N/A	Resultados provistos de las auditorias	Seguimiento y consolidación de la información sobre el estado de implementación	Informes completos anuales	Coordinador de empresas	N/A
Proveedor						
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Verificar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Coordinador de control interno	N/A	Informes de gestión y auditoria	Revisión del cumplimiento de metas, indicadores y administración de riesgos del sistema de	Medición de indicadores Medición de riesgos de los procesos	Líder administrativo Coordinador de control interno	N/A

			gestión de calidad			
Proveedor		Entrada (Información Primaria)	Actividad Actuar	Salida (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Líder administrativo Coordinador de control interno	N/A	Informes de auditorias Planes de acción de mejora	Verificación del cumplimiento de actividades fijadas	Informes de auditorias Planes de mejoramiento	Coordinador de empresas Coordinador de control interno	N/A
5. Indicadores (Eficacia = Resultado / Eficiencia = Recursos / Efectividad = Impacto)						
Nombre indicador	Objetivo indicador	Formula de medición	Periodicidad	Meta	Tipo indicador	Responsable de la medición
Ver Tabla general de indicadores de gestión anexo 1 “manual de calidad”						
6. Riesgos y controles						
Ver mapa de riesgos del proceso						
7. Requisitos						
ISO 9001:2015				Internos		
4.4. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos 7. Apoyo 8. Operación				N/A		

9.2 Auditoria interna		
8. Recursos		
Talento humano	Infraestructura	Informáticos
Coordinador de empresas	Instalaciones físicas de la confitería	Paquete Office
Líder administrativo		
Coordinador de control interno		
9. Documentos de referencia		
Procedimiento de auditorías internas	Manual de calidad	Política de calidad
Procedimientos de acciones correctivas y oportunidades de mejora		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

Anexo 4: Caracterización de los procedimientos

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA	Código: Pd-SPE-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

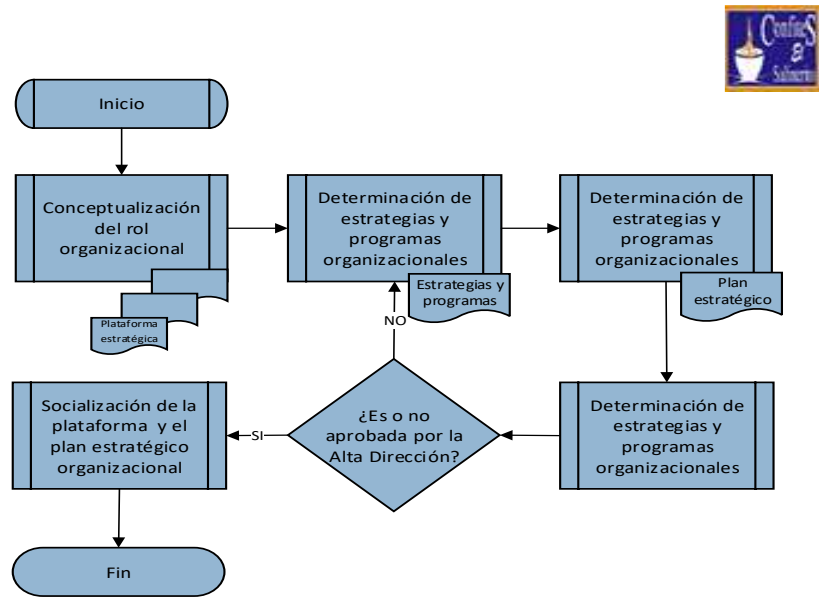
1. Objetivo			
Establecer las estrategias mediante líneas de acción claras que faciliten cumplir con los propósitos de la confitería dando cumplimiento a la plataforma de la organización			
2. Alcance			
Abarca todos los roles referentes a al sistema de gestión de calidad de la confitería involucrando directamente a la misión, visión, objetivos y políticas de calidad, para luego de esto determinar las estrategias y programas que consolidaran la el contenido de la plataforma estratégica y su posterior aprobación por los directivos de la confitería			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo permanente del cumplimiento de los elementos estratégicos como son: Misión, Visión, Políticas y Objetivos de Calidad. ➤ Determinación de estrategias y programas de la confitería donde se determinara y reportara el avance de cumplimiento de metas y objetivos. ➤ Diseñar y aprobar un plan estratégico el mismo que sera divulgado en la página web empresarial para su conocimiento. 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	CONCEPTUALIZACIÓN DEL ROL ORGANIZACIONAL Establecer el rol de la confitería, siguiendo los lineamientos del plan estratégico y sus necesidades. Implantar las definiciones de misión, visión, objetivos, estrategias y políticas de calidad direccionadas por la Alta Dirección	Coordinador de empresas Subcoordinador de confites Línea área técnica	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas de calidad
3.	DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS ORGANIZACIONALES	Coordinador de empresas	Estrategias y

	Establecer un conjunto de acciones para la ejecución del cumplimiento de los objetivos y programas estratégicos	Subcoordinador de confites Línea área técnica	programas organizacionales
4.	CONSOLIDACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL Desarrollo de documentación específica para el correcto funcionamiento de la plataforma estratégica organizacional, dicha información estar disponible en la página web empresarial	Coordinador de empresas Líder administrativo	Plataforma estratégica
5.	PRESENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Presentación del plan estratégico ante la Alta Dirección (si existe alguna inconformidad se retoma en el punto 3)	Coordinador de empresas	Aprobación del plan estratégico
6.	SOCIALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA Y PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL Socialización del plan estratégico organizacional mediante mecanismos de comunicación	Coordinador de empresas Líder administrativo	Plan estratégico socializado
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Establecimiento del rol de la confitería Determinación de las estrategias y programas de la confitería			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formato de plan estratégico			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		
ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:		Nombre:	Nombre:
Cargo:		Cargo:	Cargo:




DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Código: Pd-SPE-01
	Versión: 1.0
	Fecha de aprobación:

Pd – SPE – 01 Procedimiento de Seguimiento a la Plataforma Estratégica



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	Código: Pd-DO-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Identificar los factores internos y externos que puedan afectar la funcionalidad de la confitería, logrando potenciar el crecimiento de la misma cumpliendo así con los objetivos organizacionales			
2. Alcance			
Inicia con la elaboración del diagnóstico de la confitería con la finalidad de actualizar y reformular los planes estratégicos vigentes.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión del diagnóstico organizacional por parte del coordinador de empresas ➤ Revisión de las herramientas para la recolección de información sobre el diagnostico organizacional ➤ Revisión de reformulaciones de los resultados del último diagnostico organizacional ➤ Publicación del plan estratégico mediante la página web empresarial 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	CONFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Cada semestre convocar al equipo designado para la elaboración del diagnóstico organizacional, este equipo estar conformado por el coordinador de empresas y el líder administrativo	Coordinador de empresas	Correos institucionales
3.	VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO VIGENTE	Líder administrativo	Formato de acta de reunión

	Análisis del cumplimiento del plan estratégico vigente, revisión de información suministrada por los encargados del control interno.		
4.	ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Elaboración del diagnóstico preliminar del estado de la organización, que incluirá la matriz FODA de la confitería	Líder administrativo	Diagnostico organizacional preliminar
5.	CONVOCATORIA PARA LA REALIZACIÓN DE TALLERES DE SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN Retroalimentación del diagnostico	Coordinador de empresas Líder administrativo	Correos institucionales Actas de reunión
6.	REALIZACIÓN DE JUSTES AL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Aporte de cada jefe de área	Líder administrativo	Diagnostico organizacional ajustado
7.	REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Revisión final por parte del coordinador de empresas, en caso de no ser aprobado sera devuelto al líder administrativo para sus respectivos cambios donde se retomara en el punto 5	Coordinador de empresas	Diagnostico organizacional aprobado o rechazado
8.	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES ESTRATÉGICAS DE LA CONFITERÍA Identificación de las necesidades a modificarse, priorizando las que se puedan realizar en el respectivo periodo fiscal	Líder administrativo	Formato de acta de reunión
9.	CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Lo realizara el coordinador de empresas conjuntamente con los encargados de cada área	Coordinador de empresas	Correos institucionales
10.	FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL SEMESTRE Realización de una simulación práctica para validar el plan estratégico pudiendo determinar una implementación eficaz	Coordinador de empresas	Formato plan estratégico
11.	DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA CADA SEMESTRE Lo realizara el líder administrativo, mediante la página web empresarial así como de redes tecnológicas pertinentes	Líder administración	Plan estratégico divulgado

12.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Elaboración del diagnóstico organizacional Revisión y aprobación del diagnóstico organizacional Divulgación del plan estratégico semestral			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formato acta de reunión Formato de plan estratégico			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



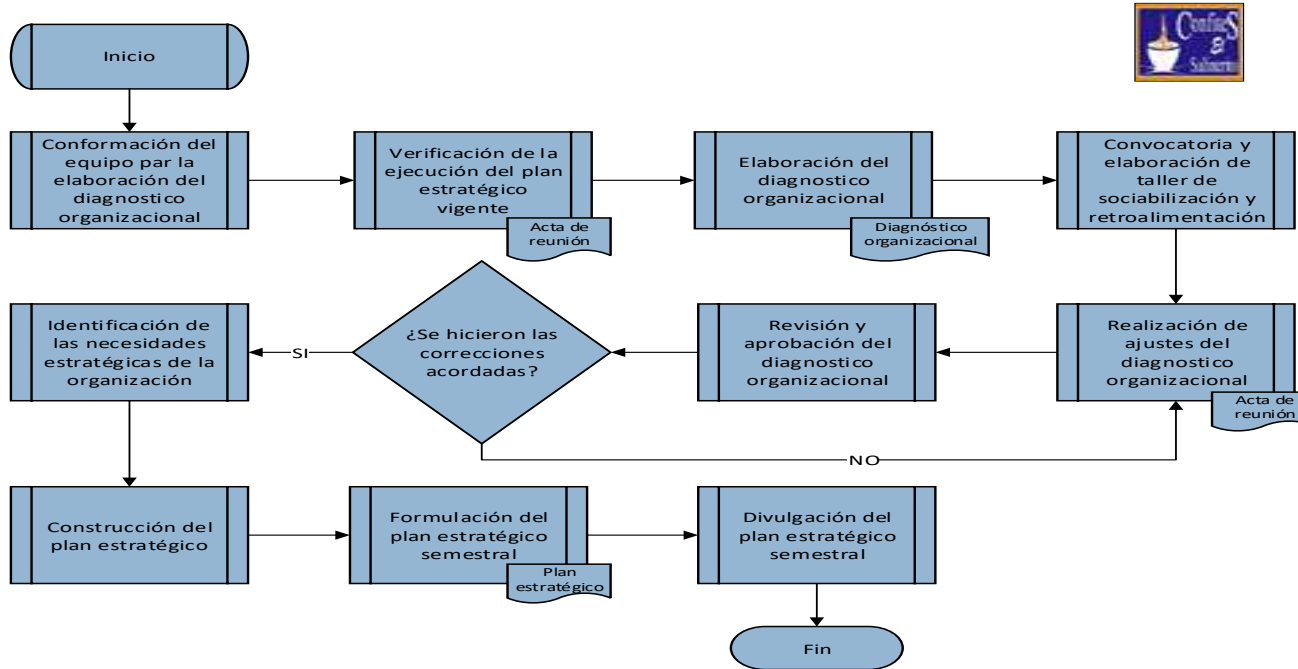
DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL
FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO

Código: Pd-DO-01


Versión: 1.0

Fecha de aprobación:

Pd – DO – 01 Procedimiento de Diagnostico Organizacional



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Pd-VT-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Identificar mediante la realización del stock de productos de la confitería que la cantidad existente de mercadería satisfaga las necesidades y requerimientos de los clientes			
2. Alcance			
Revisión de solicitudes, revisión de productos disponibles, verificación de acuerdos pertinentes relacionados a pagos y contratos.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo Líder área técnica			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consignación del listado de stock disponible de productos ➤ Especificaciones de las condiciones de venta como precio, forma de pago, garantías, entre otros ➤ Para la facturación por la adquisición de los productos se abonara el 50% del valor total ➤ El líder del área técnica se encargara de la entrega y consignación de todas las observaciones pertinentes 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Recepción de pedidos realizados por los clientes	Líder administrativo	Correos institucionales

3	VERIFICACIÓN DE UNIDADES DISPONIBLES EN STOCK Recolección de solicitudes y verificación de productos disponibles	Líder administrativo	Listado de stock de productos
4	PLANEACIÓN DE COBROS Verificación de precios, formas de pago y garantías depositadas	Líder administrativo Coordinador de empresas	Informe previo a cotización
5	ELABORACIÓN DE COTIZACIONES DE VENTAS Divulgación de informes previo a la cotización formal	Coordinador de empresas líder administrativo	Correos institucionales
6	ENVIÓ Y APROBACIÓN DE COTIZACIONES DE VENTA Verificación de las aprobaciones de cotizaciones según las especificaciones del clientes	Asistente de administración Cliente	Cotización de ventas
7	ELABORACIÓN DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA	Líder administrativo	Contrato de compraventa Archivo en plataforma web
8	FIRMA DE CONTRATO Y ADELANTO	Líder administrativo	Contrato de compraventa
9	CREACIÓN DEL ACTA DE ENTREGA	Líder administrativo Asistente administrativo	Cronograma de entrega Factura acta de entrega
10	PROGRAMACIÓN DE ENTREGA	Líder administrativo Líder área técnica Personal designado	Programación de entrega
11	PRUEBAS PREVIAS A LA ENTREGA	Líder área administrativa Líder área técnica Técnicos	Certificación de funcionamiento

		designados	
1	RECEPCIÓN DEL BIEN A CONFORMIDAD	Asistente administrativo	Certificación de funcionamiento Documento de recepción conforme
1	PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Asistente administrativo	Programación de mantenimiento
1	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control

Elaboración de cotización de venta
 Elaboración del contrato de compraventa
 Creación de acta de entrega
 Pruebas previas a la entrega de productos

8. Anexos

Ver flujograma


9. Formatos

Contrato de compraventa
 Acta de entrega
 Cronograma de entrega

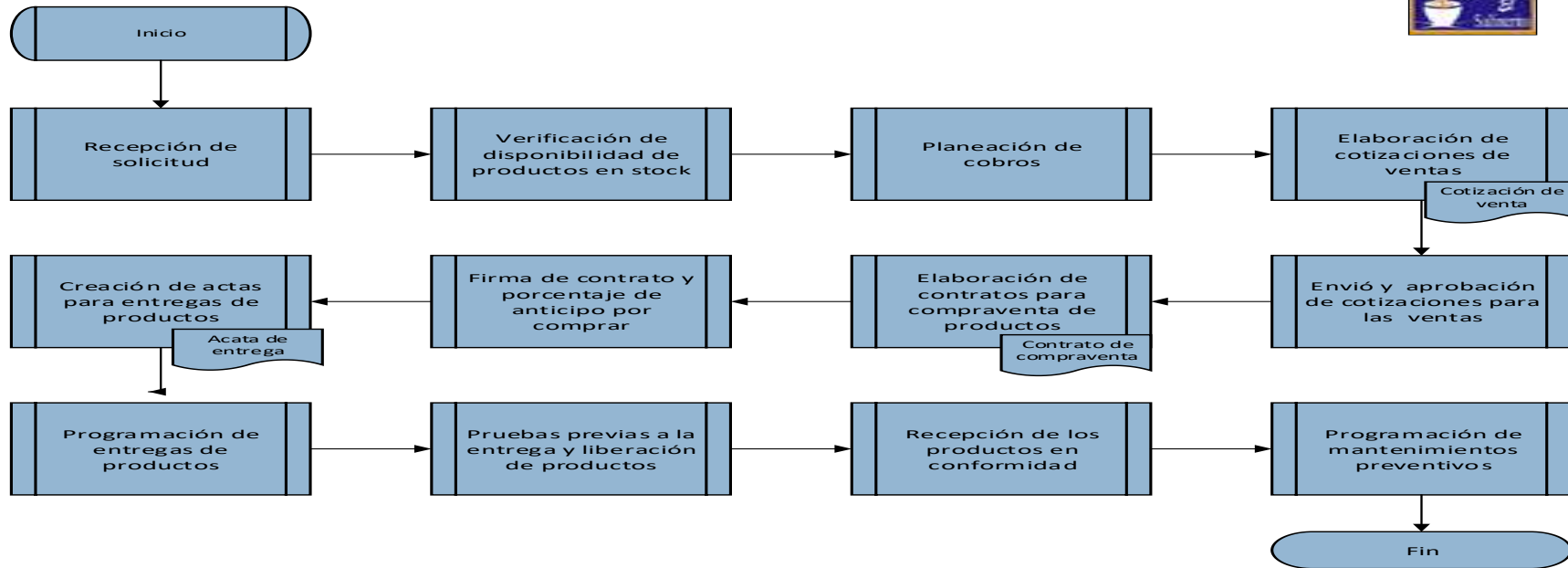
10. Control de cambios

Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Pd-VT--01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

Pd – VT - 01 Procedimiento de Venta




ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ALQUILER	Código: Pd-AQ-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

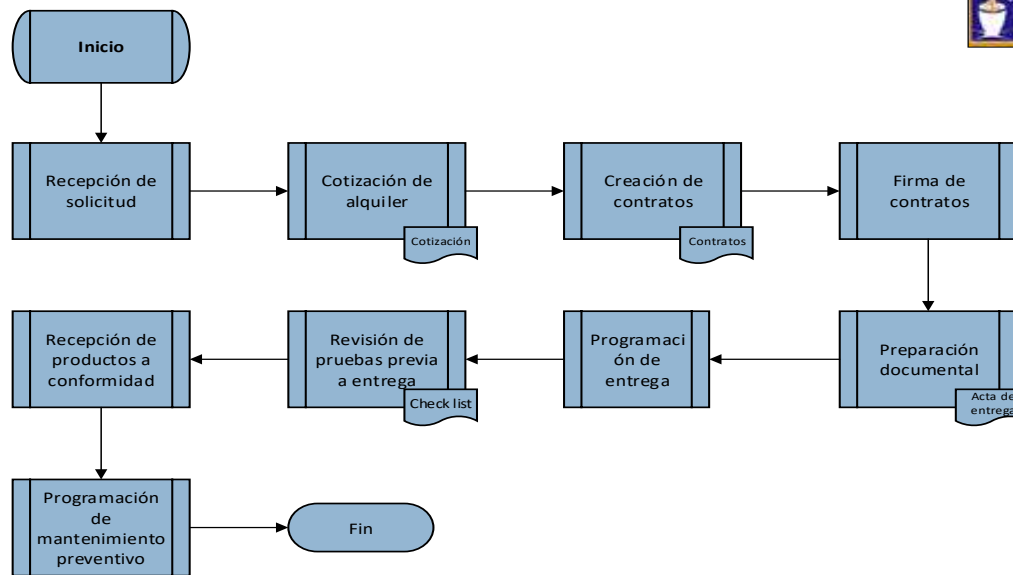
1. Objetivo			
Identificar mediante un proceso de verificación insitu y revisión de información documental que las instituciones que prestaron sus servicios cumplan con las necesidades solicitadas			
2. Alcance			
Consiste en la recepción de solicitudes que serán analizadas sus propuestas, de estar todo en orden se procederá a la realización de los respectivos contratos con las estipulaciones correspondientes, finalmente se realizará la divulgación en las páginas web oficiales de la empresa			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo Líder área técnica			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión constante de stock para tener claridad sobre la disposición en cuanto a la solicitud de respuesta ➤ En cuanto al alquiler de algún servicio que la confitería solicite se deberá establecer las condiciones específicas para la adquisición de este servicio ➤ Sera responsabilidad del líder de área designada garantizar el servicio a recibir, puesto que este realizara check list de verificación 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Recolección de solicitudes y verificación de las	Líder administrativo	Listado de stock de productos

	necesidades específicas de la confitería		
3.	COTIZACIONES DE ALQUILER Creación de informe y procedimientos para la cotización	Líder administrativo Coordinador de empresas	Cotización
4.	CREACIÓN DE CONTRATOS Formulación de contratos de acuerdo al fin del servicio que se vaya a recibir o solicitar	Líder administrativo Asistente administrativo	Contratos
5.	FIRMA DE CONTRATOS Y OTROS Conciliación de las partes interesadas donde se especificará los derechos y obligaciones adquiridas	Líder administrativo	Contratos
6.	PREPARACIÓN DOCUMENTAL Creación de cronogramas con las especificaciones como fechas de entrega, declaraciones, importaciones entre otros	Líder administrativo Asistente administrativo	Cronogramas y actas de entrega Declaraciones de importaciones
7.	PROGRAMACIÓN DE ENTREGA Se realizará una programación donde se especificara las condiciones que deben cumplir para las partes interesadas	Líder administrativo Técnico encargado	Programación de entrega
8.	PRUEBAS PREVIAS A LA ENTREGA Verificación y análisis del estado de los servicios a recibir o prestar	Líder área técnica	Check list de funcionamiento
9.	RECEPCIÓN DEL BIEN A CONFORMIDAD Certificaciones de conformidad emitidas por parte de los interesados	Asistente administrativo	Certificación de funcionamiento Documentos de recepción conforme
10.	PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Establecimiento de cronogramas de mantenimientos y controles preventivos	Asistente administrativo	Cronogramas de mantenimientos
11.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A


7. Puntos de control		
Creación de contratos		
Pruebas previas a entregas de productos		
8. Anexos		
Ver flujograma		
9. Formatos		
Certificaciones de funcionamientos de equipos e instalaciones		
Check list de funcionamientos		
Declaraciones de importaciones realizadas		
Facturaciones		
Actas de entregas de productos o servicios		
Contratos		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA	Código: Pd-AQ-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

Pd – AQ – 01 Procedimiento de Alquiler



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Código: Pd-MTP-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Definir la información necesaria sobre el funcionamiento de los equipos y maquinarias utilizados en la confitería

2. Alcance

Tiene su inicio con la recolección de información procedente de los cliente y personal operario respectivamente, quienes suministrarán la información necesaria para la aplicación de los mantenimientos correctivos necesarios

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Líder área técnica

5. Condiciones generales

- Establecer lineamientos donde se definirán fechas para la realización de los mantenimientos preventivos
- El responsable de la elaboración de los diferentes lineamientos será el líder del área técnica
- Se deberán consignar todos los datos obtenidos
- Solo el personal autorizado deberá llevar a cabo este procedimiento
- Se deberá informar al líder del área técnica sobre las irregularidades presentadas o encontradas


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL	Línea área	Orden de

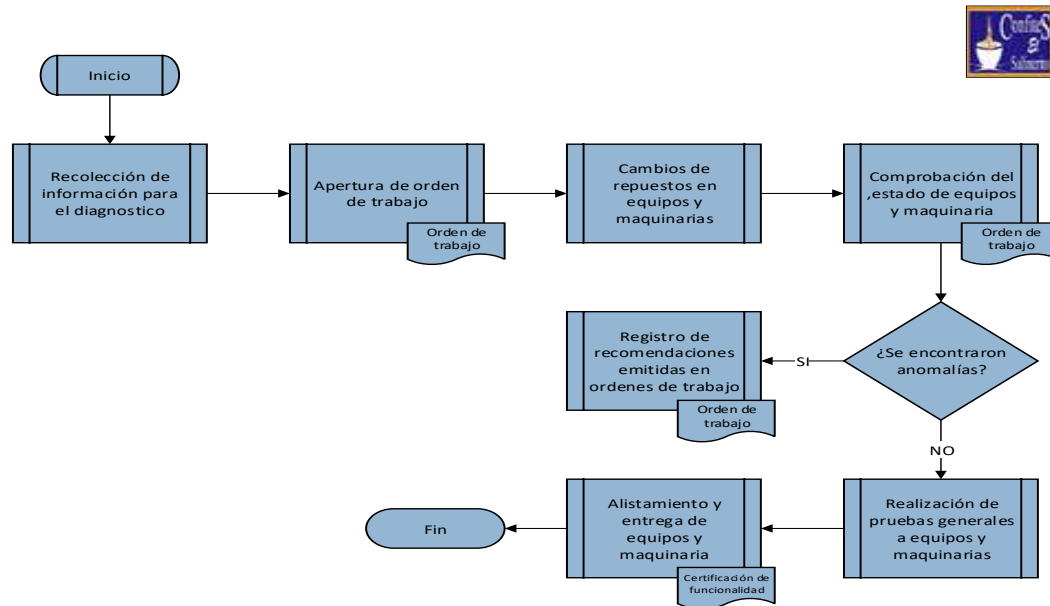
	<p>DIAGNÓSTICO</p> <p>El líder del área técnica recibirá toda la información pertinente y necesaria para la realización del diagnóstico</p>	técnica	trabajo
3	<p>APERTURA DE ORDEN DE TRABAJO</p> <p>Seguimiento de cronogramas establecidos para la realización de trabajos especificados</p>	Técnicos delegados Asistente administrativo	Orden de trabajo liquidada
4	<p>CAMBIOS DE REPUESTOS EN LOS EQUIPOS Y MAQUINARIAS</p> <p>Una vez que se cumplan la vida útil de ciertos componentes de las maquinarias y equipos o cuando estos presentes fallas se procederá al cambio de estos</p>	Técnicos delegados	Orden de trabajo (cambios realizados)
5	<p>COMPROBACIÓN DEL ESTADO GENERAL DE LOS EQUIPOS Y MAQUINARIAS</p> <p>Mediante la realización de pruebas técnicas, calibración y especificaciones de cada equipo se comprobará el estado de equipos y maquinaria, si estos presentan fallas se deberá reportar a los entes pertinentes</p>	Técnicos delegados	Orden de trabajo (efectuado y recomendaciones)
6	<p>PRUEBAS GENERALES DE ESTADO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA</p> <p>Realización de pruebas preliminares para la verificación del funcionamiento óptimo de equipos y maquinaria</p> <p>Si los resultados son positivos se procederá a la entrega de estos</p>	Técnicos delegados	Orden de trabajo finalizada
7	<p>ALISTAMIENTO Y ANÁLISIS DE EQUIPOS Y MAQUINARIA</p> <p>Finalización de pruebas de verificación y funcionalidad, para la entrega de equipos y maquinaria, esto se respaldará con el documento de funcionalidad respectivo.</p>	Asistente administrativo Líder de área técnica Técnicos delegados	Orden de servicio Facturación Certificación de funcionalidad de equipos y maquina

			ria
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Recolección de información de equipos y maquinaria Aperturas de orden de trabajo Comprobación de estados generales de equipos y maquinarias Pruebas generales de equipos y maquinarias			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Orden de trabajo Facturaciones Certificados de funcionamiento			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-MTP-01
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – MTP – 01 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Código: Pd-MTC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Mediante la información recolectada sobre losa fallas o problemas producidos se procederá a realizar las correcciones y pruebas de funcionalidad necesarias

2. Alcance

Con la recolección de la información procedente de los cliente y personal operario respectivamente, quienes suministraran la información necesaria se aplicara las acciones correctivos necesarios

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Líder área técnica

5. Condiciones generales

- Establecimiento de los lineamientos a seguir para realizar un adecuado diagnóstico y mantenimiento correctivo de equipos y maquinaria
- El responsable de la elaboración de los diferentes lineamientos será el líder del área técnica
- Se deberán consignar todos los datos obtenidos
- Solo el personal autorizado deberá llevar a cabo este procedimiento
- Se deberá informar al líder del área técnica sobre las irregularidades presentadas o encontradas


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO	Líder de área técnica	Orden de trabajo

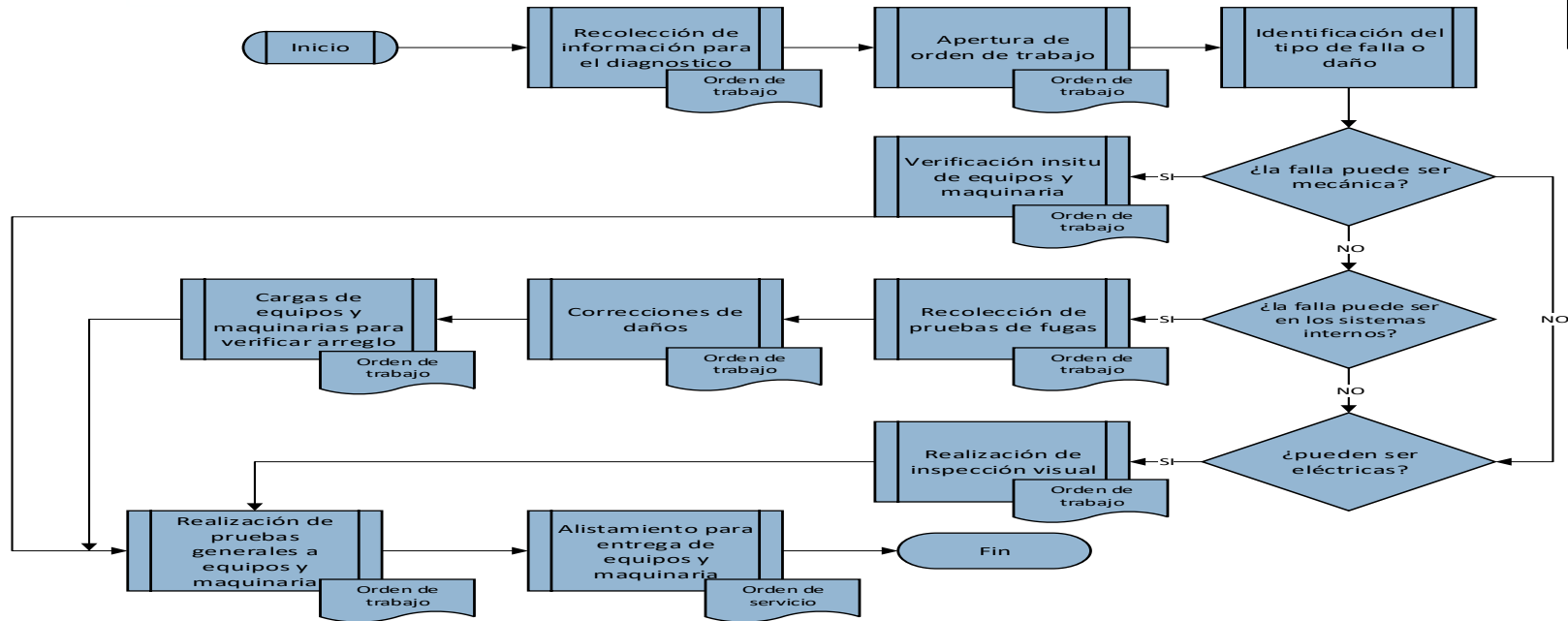
	El líder del área técnica recibirá toda la información pertinente y necesaria para la realización del diagnóstico		
3	APERTURA DE ORDEN DE TRABAJO Seguimiento de cronogramas establecidos para la realización de trabajos especificados	Técnicos delegados Asistente administrativo	Orden de trabajo liquidado
4	IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE FALLAS Una vez identificado los problemas se procederá a la verificación insitu de los mismo	Líder de área técnica	Orden de trabajo
5	FALLAS DE TIPO MECÁNICO Verificación y revisión insitu de los equipos y maquinarias	Técnicos delegados	Orden de trabajo con los daños encontrados
6	FALLAS EN LOS SISTEMAS INTERNOS Verificación y revisión insitu de los equipos y maquinarias	Técnicos delegados	Orden de trabajo con los daños encontrados
7	PRUEBAS DE FUGAS DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS Mediante la utilización de instrumentos de medición	Técnicos delegados	Orden de trabajo con los daños encontrados
8	CORRECCIONES A EQUIPOS Y MAQUINARIA Una vez concluido el arreglo se deberá vaciar los equipos y maquinarias para evitar contaminación con los productos elaborados su fuese el caso	Técnicos delegados	Orden de trabajo (trabajos efectuados)
9	CARGA DE EQUIPOS Y MAQUINARIA Se lo realiza con la finalidad de encontrar posibles fallas o defectos que no se hayan solucionado en la reparación	Técnicos delegados	Orden de trabajo (trabajos efectuados)
10	IDENTIFICACIÓN DE FALLAS EN EQUIPOS Y MAQUINARIA Mediante verificación insitu y la utilización de instrumentos de medición	Técnicos delegados	Orden de trabajo daños encontrados
11	IDENTIFICACIÓN DE FALLAS ELÉCTRICAS Se lo realizara mediante la visualización visual y la utilización de instrumentos de medición	Técnicos delegados	Orden de trabajo daños encontrados
12	PRUEBAS GENERALES A EQUIPOS Y MAQUINARIA	Técnicos delegados	Orden de trabajo finalizada

	Verificación con equipos y maquinarias cargadas		
1.	ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE EQUIPOS Y MAQUINARIA Finalización de pruebas generales y orden de entrega y recibimiento de equipos y maquinaria	Asistente administrativo Líder de área técnica Técnicos delegados	Orden de servicio finalizado Facturaciones Certificaciones de funcionamiento
1.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Recolección de información proveniente del diagnostico Apertura de orden de trabajo Identificación de fallas Pruebas generales			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Ordenes de trabajo Facturaciones Certificaciones de funcionamiento			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-MTC-01
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – MTC – 01 Procediendo de Mantenimiento Correctivo



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	Código: Pd-PCT-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Identificar cada una de las causas para que la vacante esté disponible			
2. Alcance			
Se debe identificar el motivo por el cual la vacante está disponible, seguidamente se realizara una planificación para la contratación del personal quien cubrirá está vacante, además se deberá pasar por una inducción al,puesto a ocupar.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realizara una exhaustiva identificación de las vacantes así como de los perfiles propuestos para los cargos antes mencionados ➤ Se recopilará toda la información necesaria para poder validarla ➤ Los aspirantes deberán entregar su CV actualizado y bajo los lineamientos que la empresa solicite. 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	IDENTIFICACIÓN DEL MOTIVO DE LA VACANTE Identificación de los casos específicos por el cual se presenta la vacante	Líder administrativo Coordinador de empresas	Documento de identificación de vacante
3.	PLANEACIÓN DE CONTRATACIÓN Ese realiza una planificación	Líder administrativo Coordinador de	Documento registro de

	determinando el tiempo y presupuesto necesario para cubrir esta vacante, identificando si es por renuncia o despido.	empresas	planeación
4.	DISEÑO DEL CARGO Se deberá realizar un diseño del cargo específico donde estará incluido cada función que a realizar, así como también la remuneración a recibir por la prestación del servicio.	Líder administrativo Coordinador de empresas	Documento escrito del diseño del cargo
5.	FUENTES DE RECLUTAMIENTO Dependiendo el motivo de la vacante la fuente inmediata para solucionar este inconveniente será el personal propio de la empresa, como segunda opción la base de datos de los postulantes a los cargos.	Líder administrativo Subcoordinador confites	N/A
6.	RECLUTAMIENTO INTERNO De los colaboradores de la empresa se seleccionará quienes tengan las actitudes necesarias para el trabajo solicitado.	Subcoordinador de confites	Comunicado de vacante
7.	RECLUTAMIENTO EXTERNO Se realiza mediante el análisis de bases de datos disponibles de los futuros candidatos a ocupar la vacante	Líder administrativo Subcoordinador confites	Comunicado de vacante Reclutamiento en página web empresarial
8.	PRIMERA ENTREVISTA Si el personal para la ocupación de la vacante pertenece a la empresa se realizarán pruebas de conocimientos específicas. Mientras que si el personal es externo a la empresa se realizar pruebas de conocimientos por áreas.	Líder área técnica Líder administrativo	Informes de pruebas conceptuales, prácticas, entrevistas
9.	SEGUNDA ENTREVISTA Quienes logren cumplir con los requisitos para la vacante postulada serán sometidos a un análisis exhaustivo para poder ser	Coordinador de empresas	Informes de pruebas conceptuales, prácticas,

	elegidos.		entrevistas
10.	CONTRATACIÓN Se definirá citas para la realización y entrega de exámenes médicos y físicos del aspirante, si el informe es favorable se procederá al proceso de contratación, mientras que si se presenta alguna novedad se retomara en el punto 8	Líder administrativo	Informe medico
11.	INDUCCIÓN Se realizara una capacitación de actividades y funciones a desempeñar de acuerdo al área donde se desempeñara.	N/A	N/A
12.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control

Identificación de la vacante
Diseño del cargo
Entrevistas

8. Anexos

Ver flujograma

9. Formatos

Informe de pruebas
Informe de la entrevista
Documentos escritos

10. Control de cambios

Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



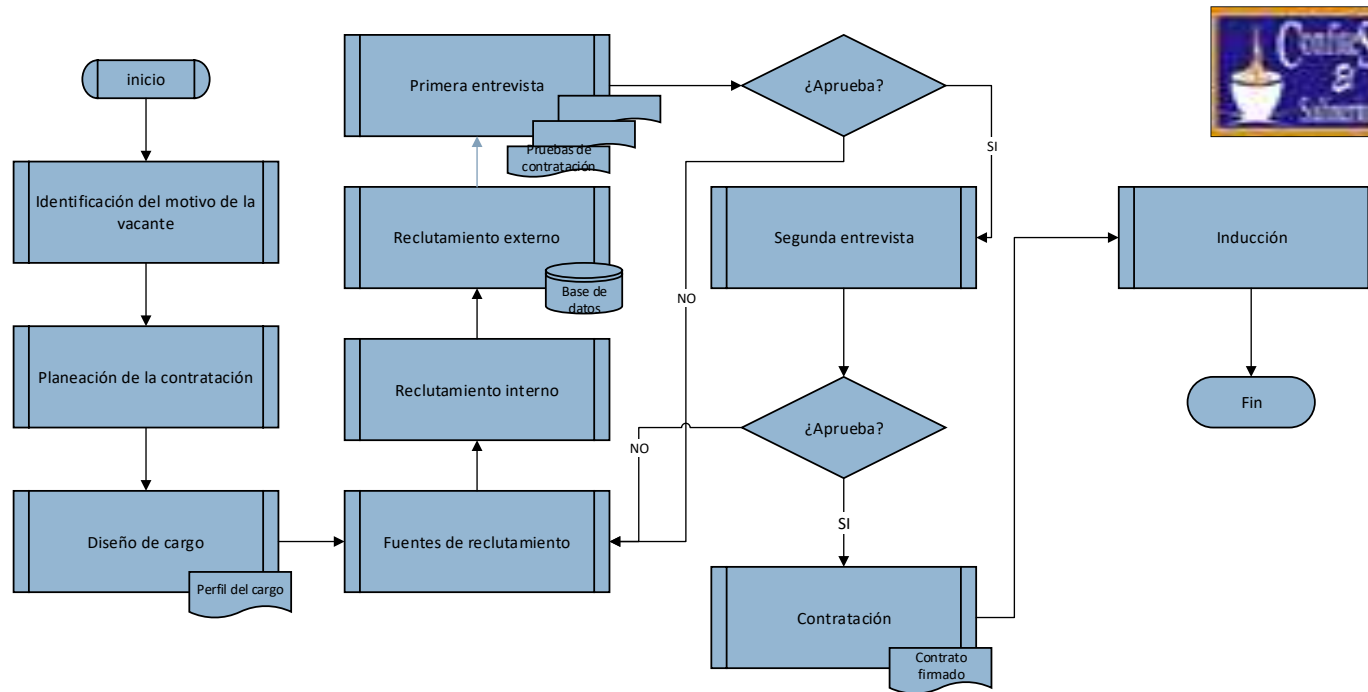
DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN
FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO

Código: Pd-PCT-01


Versión: 1.0

Fecha de aprobación:

Pd – PCT – 01 Procedimiento de Contratación



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:


	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Pd-PCP-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES “EL SALINERITO”	Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Establecer las falencias y necesidades que presenten los trabajadores de la fábrica, con el fin de tomar decisiones acordes al buen desempeño de estos y el correcto funcionamiento de la fábrica.			
2. Alcance			
Involucra las necesidades de capacitaciones en las diferentes áreas de la fábrica, para garantizar el una capacitación acorde a las necesidades de la fábrica se deberá realizar una planificación de actividades que fortalezcan las aptitudes de los empleados.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Líder administrativo Líder área técnica			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las capacitaciones serán establecidas periódicamente de acuerdo a un cronograma previamente establecido, donde estarán especificados a detalle todas las actividades a realizar. ➤ Las capacitaciones deberán estar elaboradas tomando en cuenta los recursos que dispone la fábrica, considerando siempre el cumplimiento de las normas y lineamientos vigentes. 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Se debe realizar un acompañamiento continuo durante el desarrollo de las	Línea área técnica	Apuntes de observaciones y consideraciones

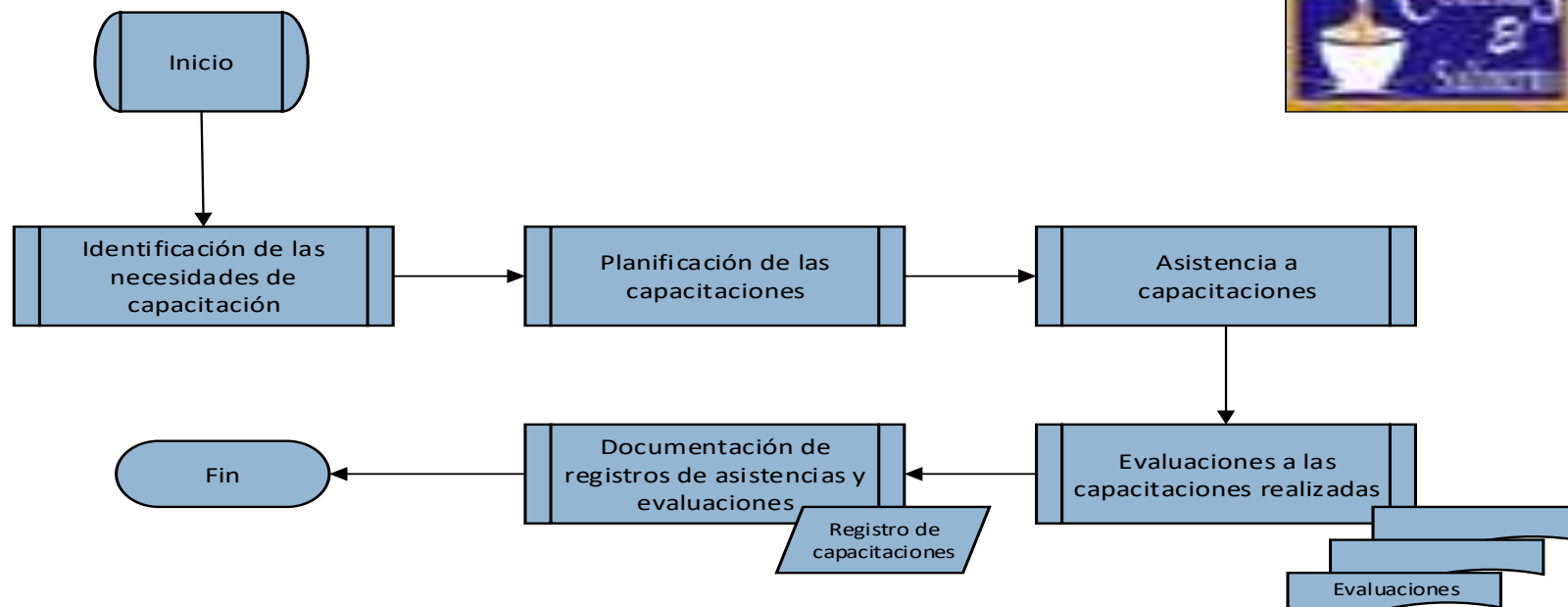
	actividades, para poder identificar de un amañera eficaz las necesidades o falencias que presente el personal.		
3.	PLANIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN Se deberá establecer un cronograma periódico donde se ataca las necesidades y falencias que presenten el personal de la fábrica de confites, también se deberá precautelar la carga horaria de los trabajadores.	Línea área técnica	Cronograma de capacitación periódica
4.	LUGAR Y HORARIOS DE CAPACITACIÓN La fábrica de confites deberá proveer de un área específica provista de equipamiento necesario para el uso de las capacitaciones del personal	Personal de planta líder área técnica Líder administrativo	Cronogramas Material de apoyo
5.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN Para tener una mejor respuesta de los métodos aplicados para la capacitación del personal y su posterior valoración, se aplicara evaluaciones teórico-practicas	Líder área técnica	Aprobación del plan estratégico
6.	CAPACITACIÓN DEL NUEVO PERSONAL Se aplicara metodologías que permitan una formación personalizada donde se abordara las debilidades del nuevo personal con el fin de eliminar los falencias de este	Líder área técnica Supervisor área técnica	Evaluación de conocimientos y resultados
7.	CAPACITACIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA Previo a las pruebas de conocimientos realizadas se identifica las falencias que puedan presentar el nuevo personal para así tener una capacitación acorde al puesto a desempeñar.	Líder administrativo	Prueba de conocimientos

8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Identificación de las necesidades de capacitación			
Métodos de evaluación			
Capacitación del nuevo personal			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Cronogramas.			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Pd-PCP-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PCP – 01 Procedimiento de Capacitación



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y RADICACIÓN	Código: Pd-PCFR-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Verificar si los clientes de la fábrica de confites cuentan con un historial crediticio que certifique la correcta radicación y cobranza por los productos ofertados.			
2. Alcance			
Se debe establecer la cronología para la cobranza de las facturas por los productos ofertados, si se trata de nuevos clientes el equipo de cobranzas deberá garantizar y verificar el cobro por los productos.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Asistente administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ De acuerdo a lo informes emitidos por la asistencia administrativa se emitirán programaciones para la facturación de los productos. ➤ Las facturas emitidas deberán reflejar el valor exacto acordado por las partes involucradas. 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	PROGRAMACIÓN DE FACTURAS Se deberá programar un cronograma contable de cada cliente, además de la facturación y radicación de acuerdo a las fechas previamente establecidas.	Asistente administrativo	Correos empresarial Programación de facturas

3	FACTURACIÓN DE VENTAS Al realizar una venta se deberá realizar inmediatamente la facturación y su radicación posterior, si las ventas se realizan fuera de los periodos contables se deberán presentar los comprobantes de pagos o anticipos pertinentes	Líder administrativo Asistente administrativo	Facturas Comprobantes de pago
4	RADICACIÓN DE FACTURAS Las facturaciones se realizarán dentro de la primera quincena de cada mes, la radicación de facturas hacia los clientes se las realizara por medio de la mensajería de la compañía o por medios tecnológicos.	Asistente administrativo Técnico delegado	Facturas guías de envío
5	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Programas de facturación Facturas de ventas			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Orden de servicio Facturas			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



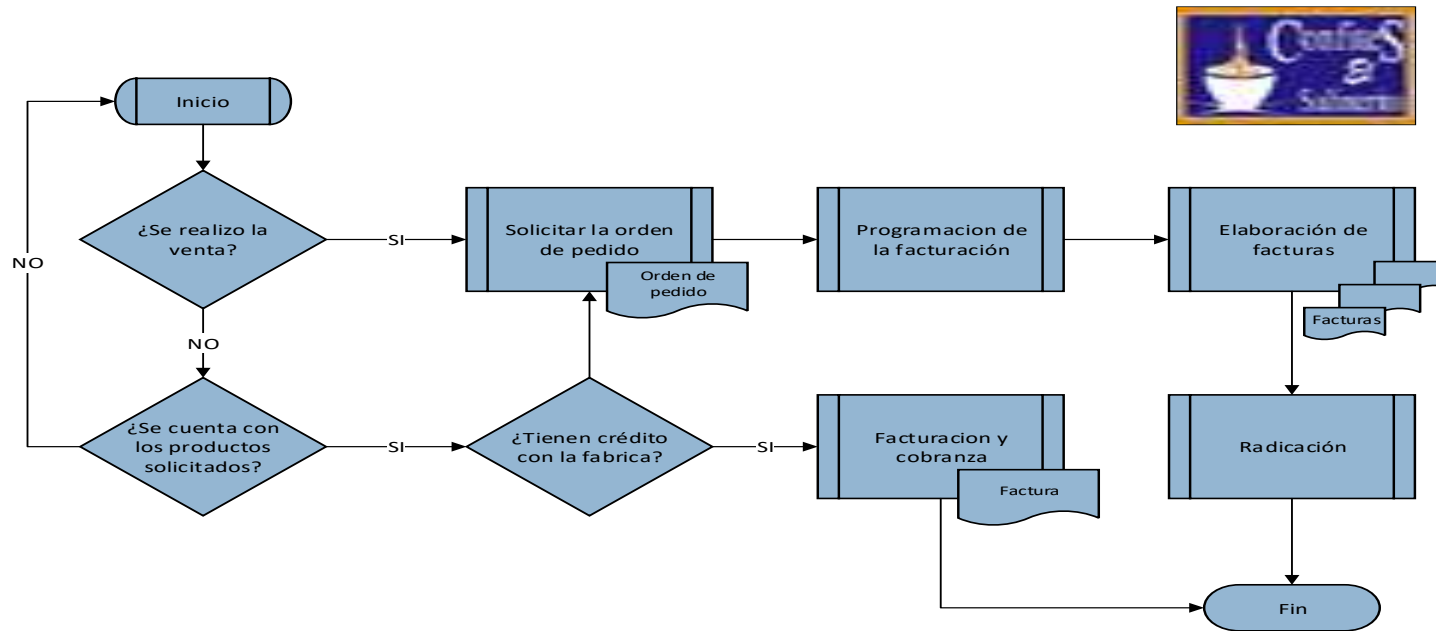
**DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y RADICACIÓN
FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO**

Código: Pd-PCFR-01


Versión: 1.0

Fecha de aprobación:

Pd – PCFR – 01 Procedimiento de Facturación y Radicación



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE CLIENTES	Código: Pd-PAC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Recopilar información específica que facilite la verificación de información de los futuros clientes.

2. Alcance

En base a la información recopilada de los nuevos clientes se verificara y validara la misma, toda esta información estará disponible en la base de datos de la página web de la fábrica de confites.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Líder administrativo
Asistente administrativo

5. Condiciones generales

- No se deberá efectuar actividades de compra o venta con clientes que no se haya verificado su información.
- Los nuevos clientes deberán suministrar información real y periódica según lo establezca la fábrica de confites.
- Se verificara, conservara y realizara un seguimiento sobre la información proporcionada a la fábrica de confites.


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	SOLITUD DE DOCUMENTOS DE APERTURA Previa autorización por parte de los entes	Coordinador de empresas Asistente	Correo empresarial

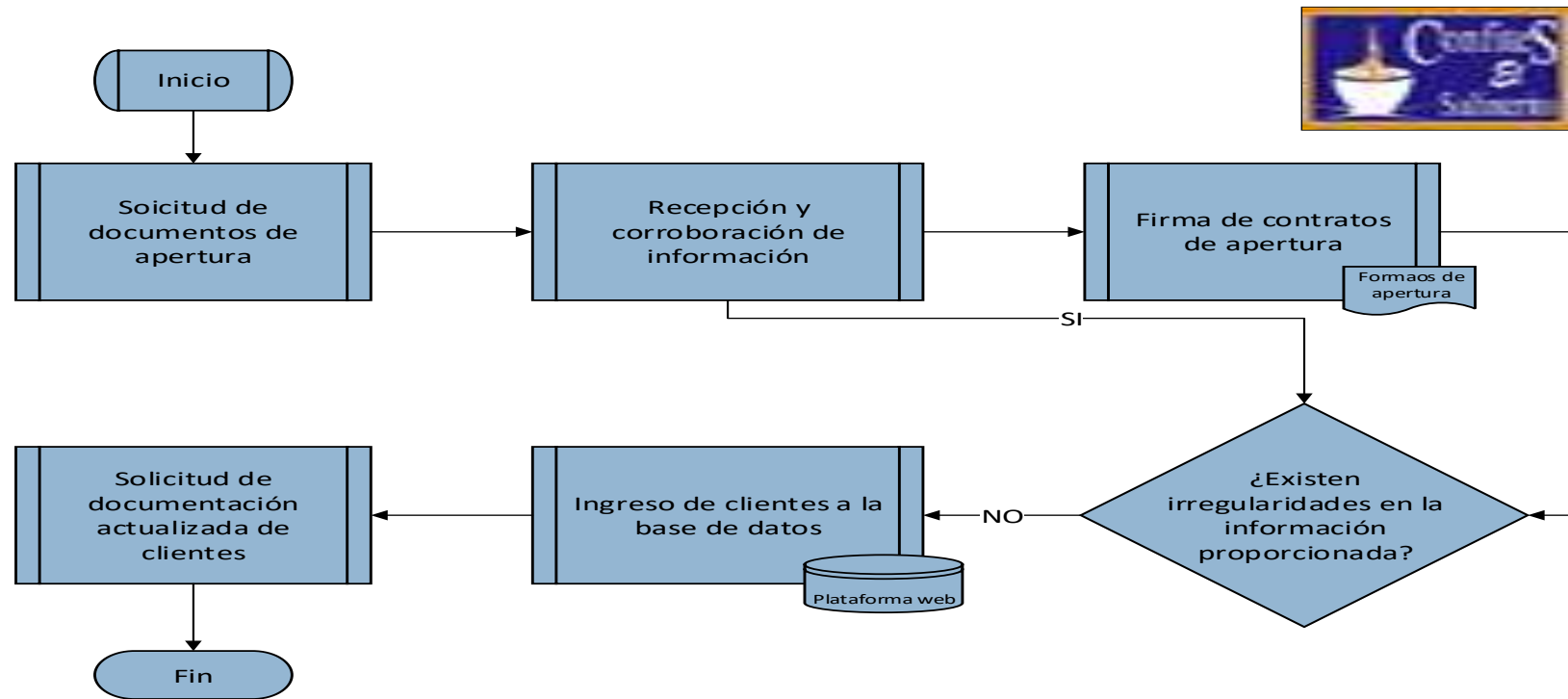
	encargados se iniciarán los procedimientos necesarios para la apertura de nuevos clientes, este procedimiento se lo realizara vía email o mediante visita directa.	administrativo Líder administrativo	
3	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRASTACIÓN DE INFORMACIÓN Se realizará la verificación de la información solicitada, así como también la contrastación y veracidad de la misma.	Líder administrativo Asistente administrativo	Documentación previamente establecida
4	CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y FIRMA DE APERTURA Si el caso lo amerita se subsanará la información proporcionada por el cliente, una vez solucionado este inconveniente se facilitará el contrato firmado por parte de los representantes legales de las partes interesadas	Cliente	Formato de apertura
5	INGRESO DE CLIENTES A LA BASE DE DATOS DE LA FÁBRICA DE CONFITES Se realizará una trazabilidad de la información solicitada y proporcionada a la fábrica de confites.	Asistente administrativo	Página web Base de datos Formatos de apertura
6	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA DE CLIENTES Se establecerá fechas o periodos donde los clientes deberán proporcionar información acorde lo solicite la fábrica de confites.	Asistente administrativo	Documentación previamente establecida
7	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Revisión y verificación de la información enviada por los clientes			
Firma de contratos			
Ingreso de clientes a la base de datos de la fábrica de confites			
8. Anexos			
Ver flujograma			

9. Formatos		
Formato de apertura de clientes		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PAC-01
	PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE CLIENTES	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PAC – 01 Procedimiento de Apertura de Clientes



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE COTIZACIONES	Código: Pd-PEC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Establecer e identificar las necesidades expuestas por los clientes para así dar solución personalizada a los requerimientos de estos

2. Alcance

Se inicia con la recepción de las cotizaciones hechas por los clientes donde se especifica los requerimientos solicitados para poder dar solución a los mismos

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Líder administrativo
Subcoordinador confites

5. Condiciones generales

- Identificar las necesidades en cuanto a pedidos de producto por parte de los clientes.
- Verificar en stock la producción existente para realizar una cotización y cumplimiento real
- Se debe llegar a un acuerdo de las partes interesadas especificando los condiciones en las que se requieran los productos.


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	RECEPCIÓN DE COTIZACIONES SOLICITADAS Mediante la página web de la fábrica de	Asistente administrativo	Solicitud de cotización

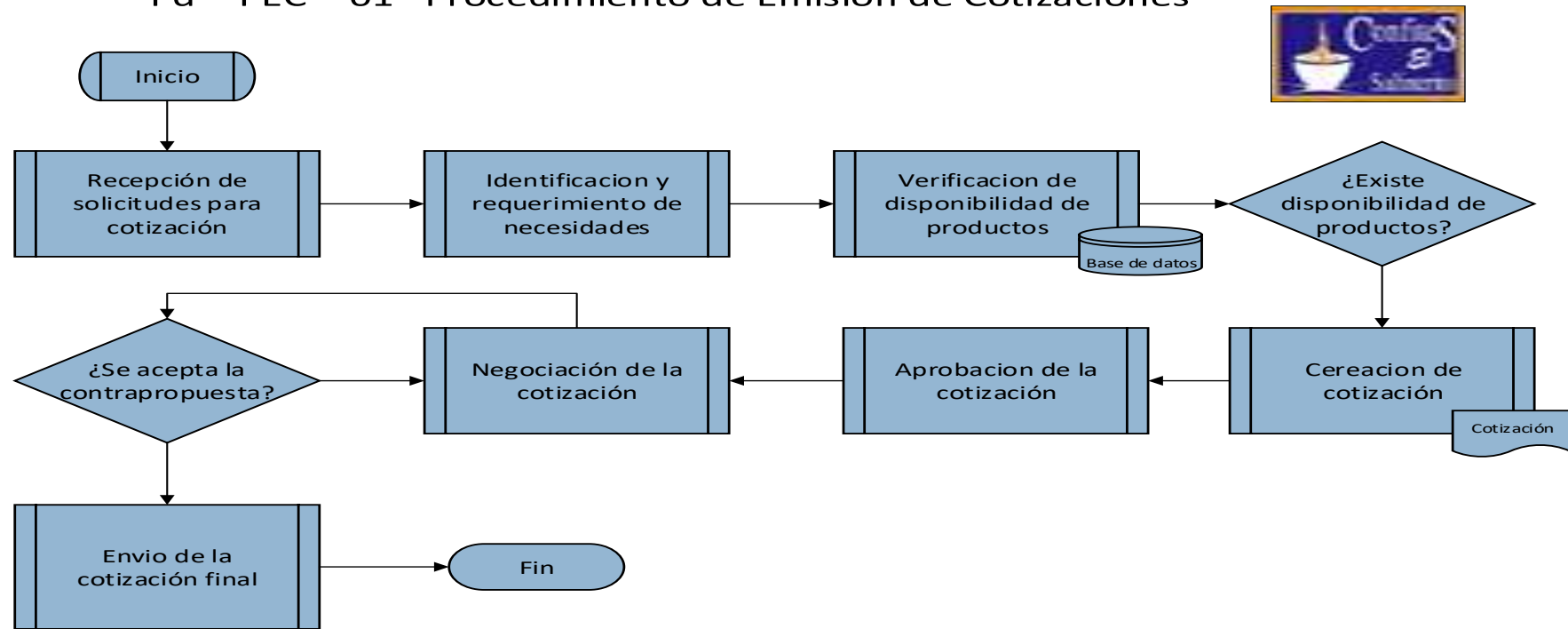
	confites o por algún medio previamente establecido.		
3	<p>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES</p> <p>Mediante la información recolectada se identificara los requerimientos especificados por el cliente para dar cumplimiento a las necesidades a satisfacer.</p>	<p>Líder administrativo</p> <p>Asistente administrativo</p>	Información de requerimientos
4	<p>VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS</p> <p>Una vez aprobada la cotización, se realizar una verificación de disponibilidad de productos solicitados, así como la provisión de las materias primas para la elaboración de los mismo.</p>	<p>Líder administrativo</p> <p>Proveedores</p>	Stock de producción
5	<p>CREACIÓN DE LA COTIZACIÓN SOLICITADA</p> <p>Verificando la existencia de los productos en stock se generara la cotización y se la enviara al cliente</p>	<p>Líder administrativo</p>	Cotización
6	<p>APROBACIÓN DE LA COTIZACIÓN SOLICITADA</p> <p>Revisión de la cotización realizada para su posterior aprobación de acuerdo a las exigencias o acuerdos establecidos</p>	<p>Coordinador de empresas</p> <p>Subcoordinador confites</p> <p>Líder administrativo</p>	Correo empresarial
7	<p>NEGOCIACIÓN DE LA COTIZACIÓN</p> <p>Si el caso lo amerita ya por desacuerdo en el precio o condiciones de entrega de los productos se procederá a realizar negociaciones que satisfagan las necesidades de las partes interesadas.</p>	<p>Coordinador de empresas</p> <p>Líder administrativo</p>	Cotizaciones
8	<p>ENVIÓ DE LA COTIZACIÓN FINAL</p> <p>Una vez subsanado las inconformidades y desacuerdos se realizara la cotización final</p>	<p>Asistente administrativo</p>	Cotización final
9	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control		
Creación de cotizaciones Negociación de cotizaciones Aprobación de cotizaciones		
8. Anexos		
Ver flujograma		
9. Formatos		
Stock de productos Cotizaciones realizadas		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PEC-01
	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE COTIZACIONES	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PEC – 01 Procedimiento de Emisión de Cotizaciones



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN DE PAGOS	Código: Pd-PPP-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Cumplir con las obligaciones de pagos que la fábrica de confites ha adquirido, con la finalidad de evitar sanciones o algún tipo de contratiempo.

2. Alcance

Se debe considerar el flujo de caja, además de las actualizaciones de cartera y programaciones de pagos a proveedores y nóminas de personal.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Líder administrativo

5. Condiciones generales

- Verificar las cuentas de cobranza, así como sus respectivos soportes para efectuar los pagos provistos.
- Los pagos a realizarse deberán estar detallados.


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	REVISIÓN DEL FLUJO DE CAJA DISPONIBLE Realizar un análisis y revisión periódica del flujo de caja de la fábrica de confites.	Coordinador de empresas	Base de datos
3.	ACTUALIZACIÓN DEL INFORME DE CARTERA Actualizaciones periódicas de cartera de la fábrica	Asistente administrativo	Informes de cartera

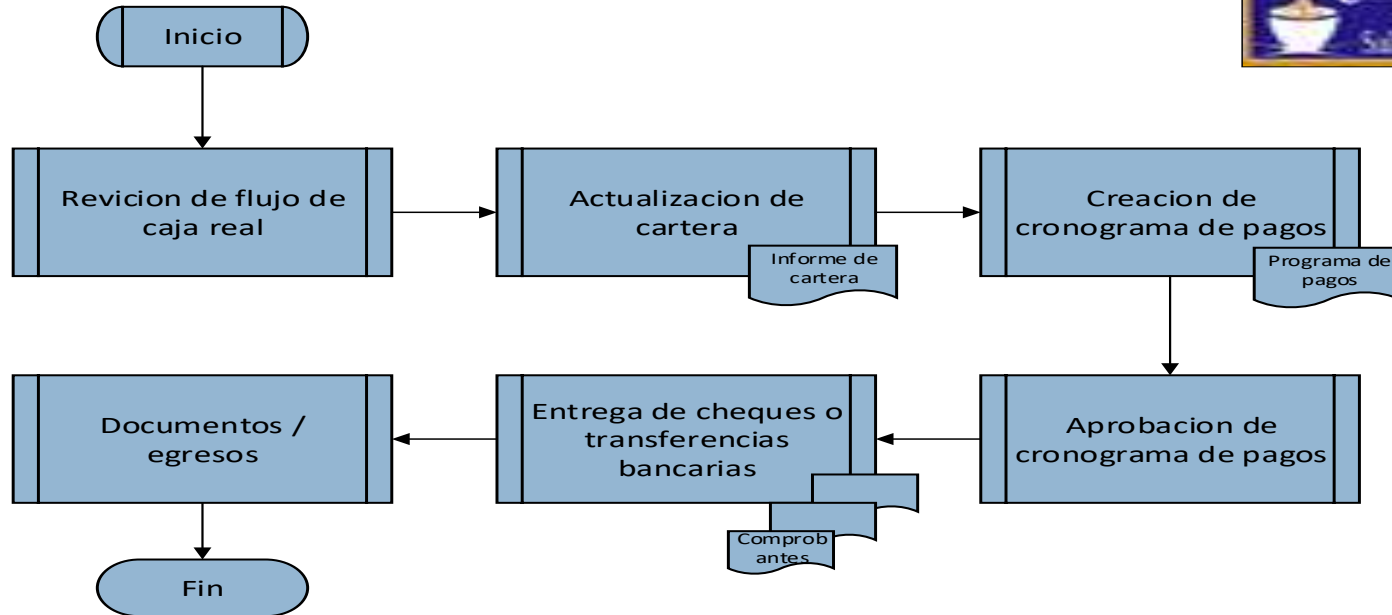
	de confites de confites		
4.	CREACIÓN DE CRONOGRAMA DE PAGOS De acuerdo a los informes recibidos se deberá establecer la programación de pagos preliminares	Líder administrativo	Programación de pagos
5.	APROBACIÓN DE CRONOGRAMA PARA PAGOS Cuando el flujo de caja ha sido verificado y el cronograma de pagos establecido se procederá a realizar el cronograma de pagos a proveedores y nómina del personal.	Coordinador de empresas Líder administrativo	Transferencias bancarias Entrega de cheques
6.	ENTREGA DE CHEQUES O TRANSFERENCIAS BANCARIAS Se realizará previa a la planificación o cronograma elaborado cumpliendo así con las obligaciones adquiridas tanto con los proveedores como con la nómina de la fábrica de confites	Coordinador de empresas Líder administrativo Asistente administrativo	Correos empresariales Comprobantes de pagos o transferencias
7.	REGISTRO DE EGRESOS Conservar información documentada de todas las actividades posteriores a la entrega de cheques o la realización de transferencias bancarias	Coordinador de empresas Asistente administrativo	Bases de datos Archivos Egresos firmados
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Actualización de informe de cartera Creación de cronograma de pagos Entrega de cheques o transferencias bancarias			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Informes de pagos preliminares Informes de flujo de cartera			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	

1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	
-----	---	--


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PPP-01
	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN DE PAGOS	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PPP – 01 Procedimiento de Programación de Pagos



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:


	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE CARTERA	Código: Pd-PDC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Realizar un análisis crediticio donde se identificaran los clientes a quienes se les otorgue o no el crédito por parte de la fábrica de confites.			
2. Alcance			
Una vez realizada la solicitud crediticia por parte de los clientes interesados se procederá a la verificación de las garantías solicitadas para la aprobación de los mismos.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Líder administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el cliente no cancela la deuda adquirida se procederá al análisis de retraso y la fijación de nuevas fechas de pago ➤ Se deberá diseñar un cronograma de pagos de cartera ➤ Tener información documentada sobre las deudas de los clientes, así como de los clientes que retrasan continuamente sus pagos. 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PARA ANÁLISIS DE CRÉDITO Análisis de las solicitudes crediticias por parte de clientes o proveedores de la fábrica de confites, esto se realizar en un lapso no mayor a 30 días.	Asistente administrativo	Informes de análisis crediticio Documentos habilitantes

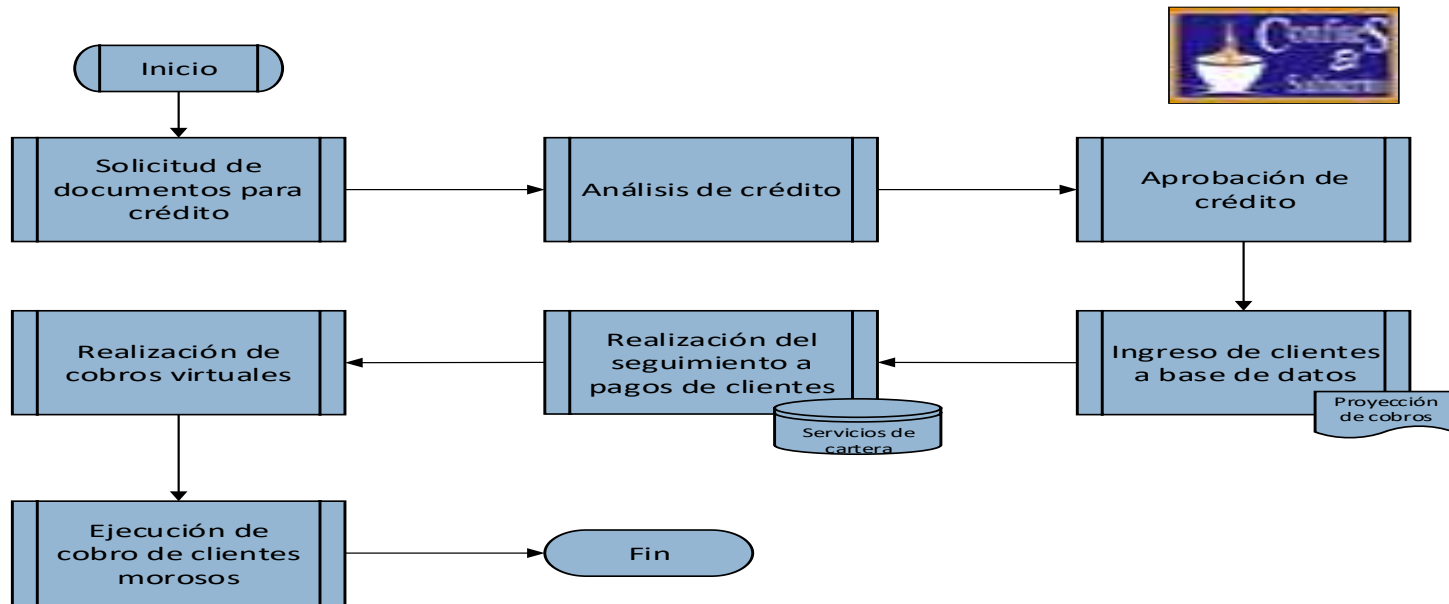
3.	ESTUDIO DE CRÉDITO Revisión de la documentación crediticia	Líder administrativo	Correo empresarial
4.	APROBACIÓN DE CRÉDITO Validación de la veracidad documentaria presentada por los clientes y proveedores.	Líder administrativo	Plataforma estratégica
5.	MANEJO DE CARTERA Posterior a la facturación se ingresará en la base de datos de la fábrica de confites donde se especificará a detalle los cobros planificados, realizando una revisión periódica sobre el cumplimiento de estos.	Asistente administrativo Líder administrativo	Proyección de cobros
6.	COBROS DE CARTERA En base a la información proporcionada por los clientes y proveedores se realizará el cronograma de cobranza según los acuerdos estipulados en los contratos.	Asistente administrativo Líder administrativo	Base de datos Proyección de cobros
7.	COBROS MEDIANTE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS Verificación periódica de las cuentas y plataformas bancarias de la fábrica de confites, además de la validación de comprobantes de pagos y transferencias realizadas.	Asistente administrativo	Programación de cobros Validación de comprobantes Plataformas virtuales
8.	CUENTAS DE DIFICULTOSOS COBROS En caso de que algún cliente tarde en sus pagos o incumpla en los acuerdos previamente estipulados se procederá a realizar los cobros en base al cumplimiento de la ley por medio del equipo de legal.	Coordinador de empresas Departamento legal	Base de datos de clientes
9.	TRAZABILIDAD DE COBRANZA Una vez recolectada la información se procederá a realizar el seguimiento de las actividades realizadas, así como su verificación del cumplimiento de todos los acuerdos firmados.	Asistente administrativo Líder administrativo	Comprobantes de pagos Base de datos

10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Verificación de análisis de crédito realizados			
Efectuación de cobro de cartera			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formatos para la solicitud de crédito			
Programación de cobros			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PDC-01
	PROCEDIMIENTO DE CARTERA	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PDC – 01 Procedimiento de Cartera



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y MANEJO DE STOCK	Código: Pd-PRMS-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Desarrollar un adecuado manejo de registros para verificar la cantidad de productos en stock

2. Alcance

Se inicia con la identificación de productos de mayor y menor demanda, para su posterior verificación y realización de informes o inventario de productos.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Líder área técnica

5. Condiciones generales

- La realización de inventarios se debe llevar de una manera permanente y programada.
- Llevar una base de datos y registro en la página web de la fábrica de confites
- Se deberá emitir informes detallados de los inventarios realizados.


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO A SU DEMANDA Mediante la realización del inventario correspondiente se identificara la cantidad de productos existentes, los mismos que ingresaran en la base de datos de la página web empresarial	Líder área técnica	Página web empresarial

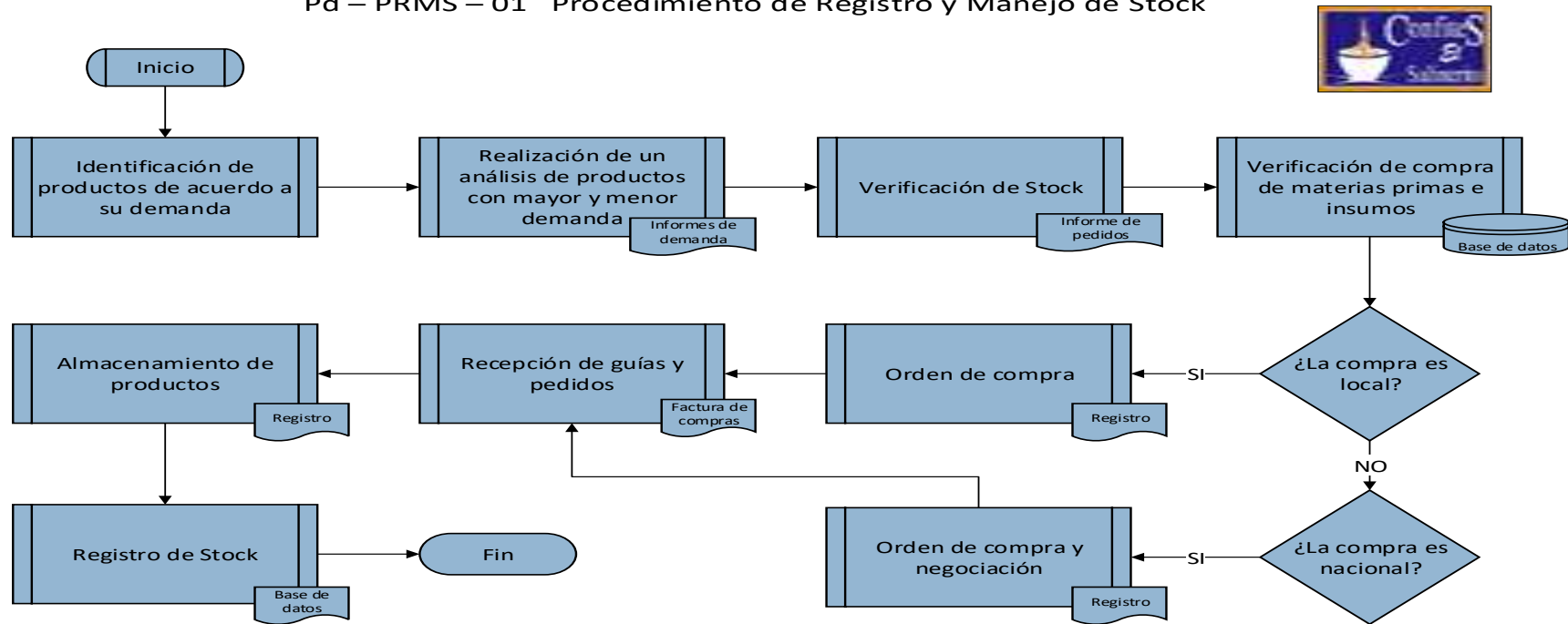
3	PRODUCTOS DE ALTA Y BAJA DEMANDA Se utilizara la base de datos de la fábrica de confites, la cual servirá como herramienta para validar la demanda de productos solicitados	Líder técnica	área	Informes de producción
4	VERIFICACIÓN DE STOCK Se realizara una evaluación periódica para identificar la cantidad real de productos existentes en stock	Líder técnica Auxiliar técnica	área área	Informe de pedidos
5	COMPRA A PRODUCTORES Y PROVEEDORES LOCALES Y NACIONALES Mediante la realización de una orden de pedido se procederá a la compra de materias primas e insumos para la elaboración de los productos en la fábrica de confites	Coordinador de empresas Asistente administrativo Área de compras	de de de	Ordenes de compras
6	RECEPCIÓN DE PEDIDOS Revisión de los productos solicitados por los clientes	Líder técnica	área	Facturas
7	ALMACENAMIENTO Y REGISTRO DE PRODUCCIÓN Ingreso a bodegas y registros en la base de datos de la página web de la fábrica de confites.	Líder técnica Asistente administrativo	área	Base de datos Stock producción
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A		N/A
7. Puntos de control				
Compras a proveedores locales y nacionales Informe de pedidos de productos máximos y mininos Almacenamiento y registros de producción				
8. Anexos				
Ver flujograma				
9. Formatos				
Formatos de informes Ordenes de compras Facturaciones				

10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PRMS-01
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y MANEJO DE STOCK	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PRMS – 01 Procedimiento de Registro y Manejo de Stock



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE VIÁTICOS	Código: Pd-PMV-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Identificar las actividades a desarrollarse, así como la verificación de los destinos y costos que asumirá la fábrica de confites.

2. Alcance

Comprende las actividades como difusión de productos, cursos de actualizaciones de conocimientos, capacitaciones y demás.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Líder administrativo

5. Condiciones generales

- Liquidación de viáticos previa justificación de los gastos realizados
- Establecimiento y cumplimiento de cronogramas estipulados

6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	RECEPCIÓN DE SOLITUDES DE SALIDA Recibimiento de solicitudes para la salida del personal que asistirá o participará en algún evento en beneficio de la fábrica de confites	Líder administrativo Asistente administrativo	Cronograma de actividades
3.	REVISIÓN DEL HISTÓRICO DE VIAJES Se lo realizar con la finalidad de revisar los gastos que se puedan realizar por el motivo o salida del personal en representación de la	Líder administrativo	Base de datos

	fábrica de confites		
4.	SOLICITUD DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL EVENTO O VIAJE A REALIZAR Presentación del cronograma y gastos a realizarse por la participación al evento, curso, feria, etc.	Coordinador de empresas Líder administrativo	Registro de aprobación
5.	APROBACIÓN DE RECURSOS Pago del evento a desarrollarse y su respectiva participación	Coordinador de empresas	Registro de aprobación
6.	SOLICITUD DE REEMBOLSO En caso que el evento se cancele, se procederá al pedido del reembolso del dinero cancelado	Coordinador de empresas Líder administrativo Asistente administrativo Personal delegado	Cronograma de actividades Facturas
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Cronograma de actividades			
Aprobación de recursos			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formatos de viáticos			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		
ELABORADO POR		REVISADO POR	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
APROBADO POR		APROBADO POR	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	



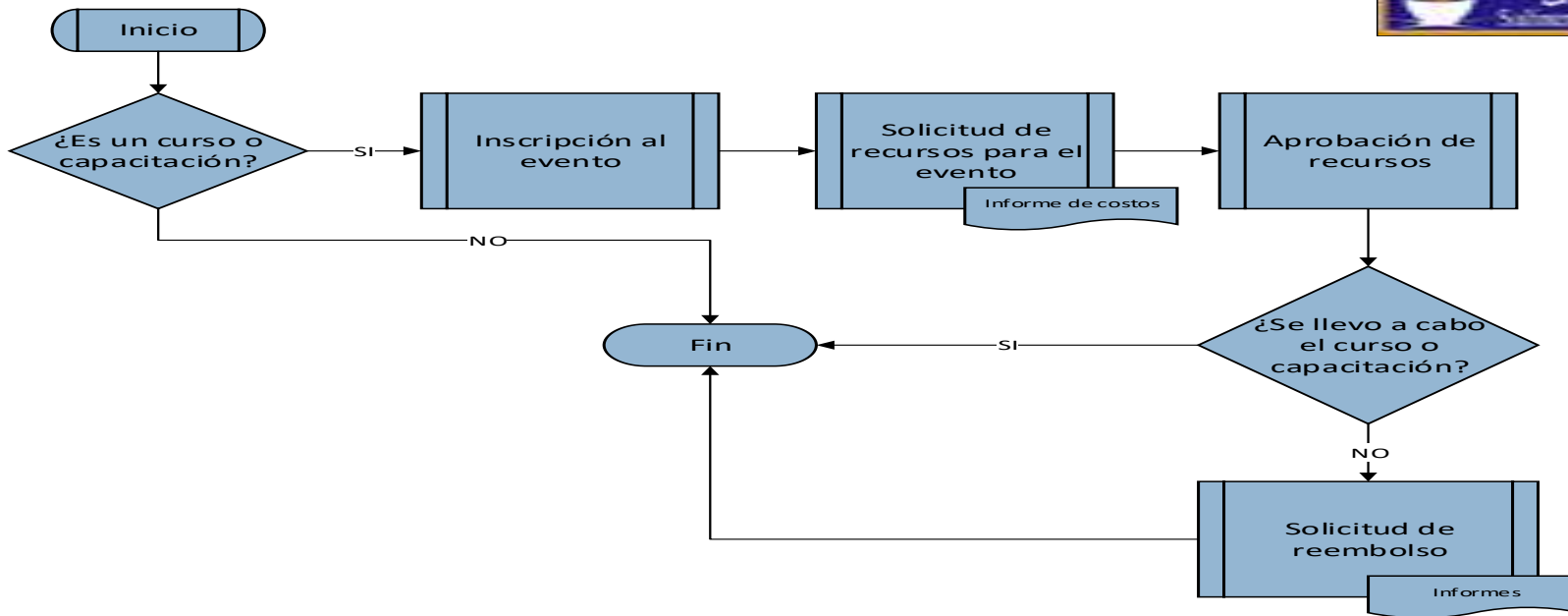
DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE VIÁTICOS
FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO

Código: Pd-PMV-01


Versión: 1.0

Fecha de aprobación:

Pd – PMV – 01 Procedimiento de Manejo de Viáticos



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: Pd-PSC-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Brindar una solución eficaz y oportuna a los clientes.

2. Alcance

Se identifica la inconformidad suscitada por los clientes atacando inmediatamente el problema y dando solución al inconveniente producido, además se documentará la queja para futuras retroalimentaciones de los problemas.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Líder administrativo

5. Condiciones generales

- La fábrica de confites garantizara la confidencialidad de la información proporcionada por los clientes en relación a las inconformidades suscitadas.
- Se pondrá a disposición la información de los clientes únicamente si es estrictamente necesario a si algún trámite legal lo amerita.
- Se deberá dar respuesta inmediata a las quejas de los clientes, para lo cual se deberá utilizar cualquier medio posible.


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	RECEPCIÓN DE QUEJAS O INCONFORMIDADES Se realizará una atención inmediata y oportuna para solucionar los inconvenientes o	Asistente administrativo	Formato de quejas

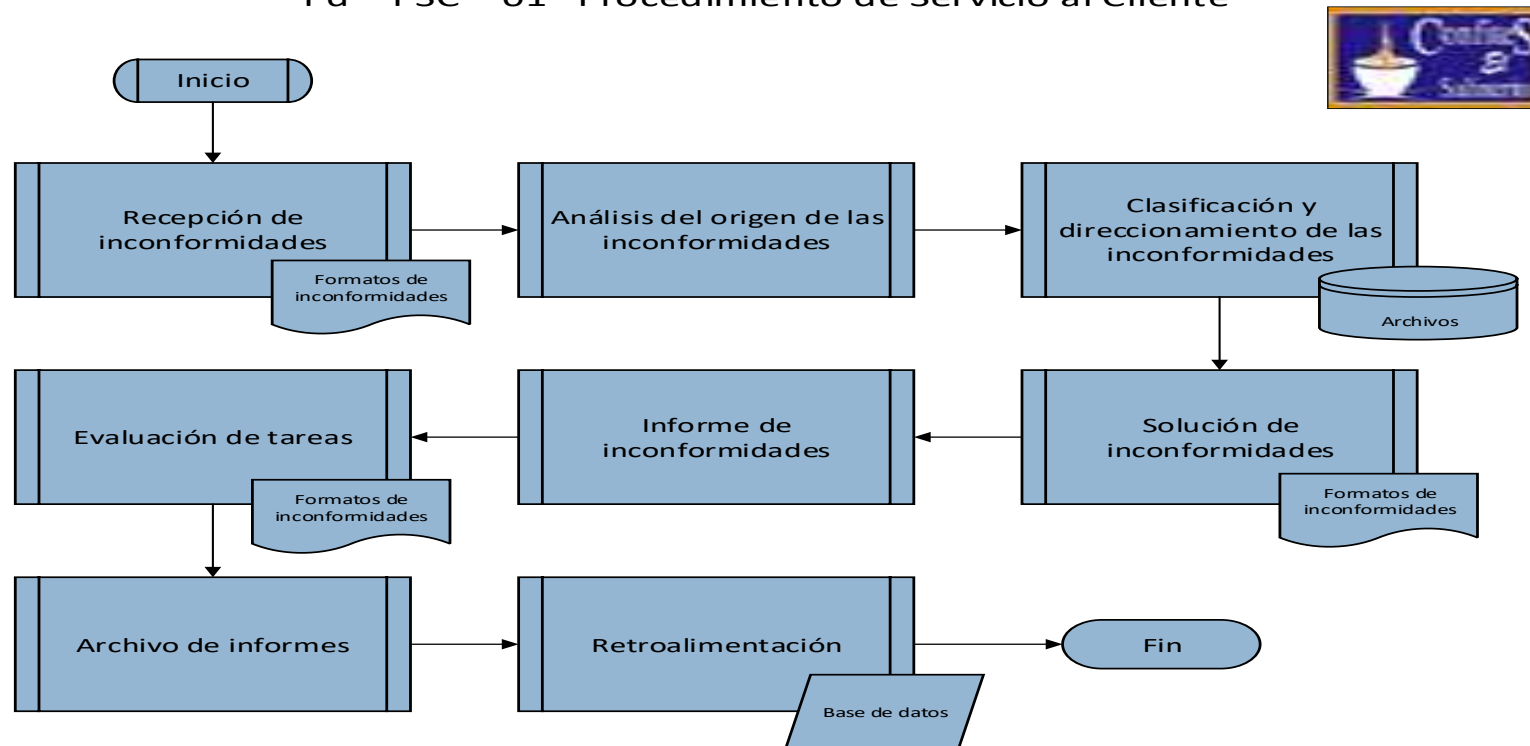
	inconformidades producidas		
3.	<p>INVESTIGACIÓN DEL ORIGEN DE LA QUEJA O INCONFORMIDAD</p> <p>Mediante un análisis exhaustivo se identificará el origen del problema o no conformidad producida hacia el cliente</p>	Líder administrativo	Formato de quejas
4.	<p>CLASIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE QUEJAS O INCONFORMIDADES</p> <p>Una vez que se ha identificado el tipo de problema o inconformidad se procederá a direccionar el problema al departamento o área pertinente</p>	Líder administrativo	Formato de quejas
5.	<p>SOLUCIÓN DE QUEJAS O INCONFORMIDADES</p> <p>Los encargados de las áreas correspondientes darán solución clara y eficaz a las inconformidades de los clientes</p>	<p>Coordinador de empresas</p> <p>Líder administrativo</p>	Formato de quejas
6.	<p>INFORME DE QUEJAS O NO CONFORMIDADES</p> <p>Socialización del plan estratégico organizacional mediante mecanismos de comunicación</p>	<p>Coordinador de empresas</p> <p>Líder administrativo</p>	Plan estratégico socializado
7.	<p>EVALUACIÓN DE TAREAS</p> <p>Se realizara un control, acompañamiento y verificación de todo el proceso programado para la solución satisfactoria de los problemas presentados.</p>	Líder administrativo	Formato de quejas
8.	<p>ARCHIVO DE INFORMES</p> <p>Una vez que se ha cumplido todo el proceso programado para la solución de las inconformidades se procederá a archivar los informes de todas las actividades realizadas en pos de la solución de los mismos</p>	Líder administrativo	<p>Informes de solución</p> <p>Informes de seguimiento</p> <p>Evidencias</p> <p>Formatos de quejas</p>
9.	<p>RETROALIMENTACIÓN</p> <p>En pos de prevenir informidades presentadas</p>	Coordinador de empresas	Archivos de quejas

	por los clientes se realizarán reuniones periódicas donde se atacará posibles inconformidades a presentarse	Subcoordinador confites Líder área administrativa Líder área técnica	
10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Recepción de quejas o inconformidades Investigación del origen de las quejas o inconformidades Evaluación de tareas			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formato de quejas o inconformidades Informe de solución de quejas o inconformidades Formatos de informes			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PSC-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PSC – 01 Procedimiento de Servicio al Cliente



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:


	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE PUBLICIDAD	Código: Pd-PDP-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

1. Objetivo			
Desarrollar estrategias comerciales y publicitarias que faciliten la difusión de los productos que ofrece la fábrica de confites			
2. Alcance			
Se deberá realizar un estudio donde se identifique cuáles son los productos de mayor demanda de acuerdo a la temporada, además se realizará campañas para la fidelización de los clientes actuales y captar nuevos clientes.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Coordinador de empresas Subcoordinador confites Líder administrativo			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realizar un exhaustivo análisis para identificar las estrategias para la captación y fidelización de los clientes ➤ Verificar las estrategias a implementar ➤ Satisfacer las necesidades de los clientes 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Después de realizar un análisis se identificará las necesidades de acuerdo a las temporadas de mayor demanda de productos.	Coordinador de empresas Líder administrativo	Informe de necesidades Actas de orden del día

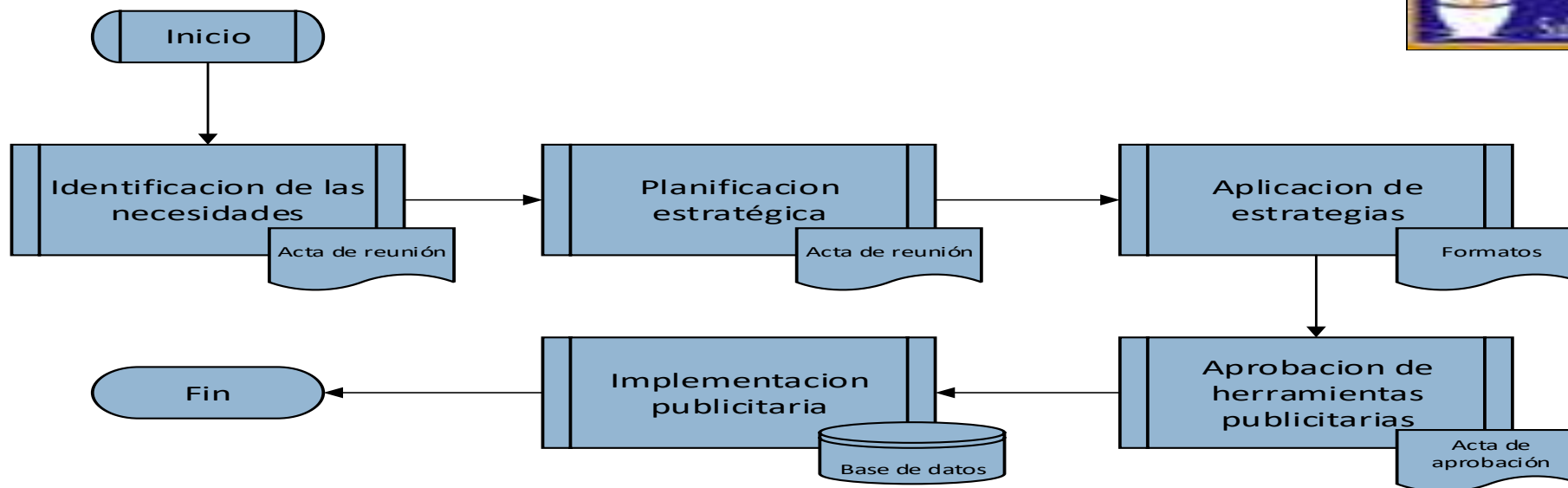
3	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Se deberán realizar reuniones periódicas con los encargados de las áreas involucradas donde se desarrollará un cronograma estratégico para ofertar los productos y captar nuevos clientes	Coordinador de empresas Subcoordinador de confites Línea área administrativo	Informes de estrategias publicitarias
4	APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS Se deberá desarrollar campañas donde se oferten todos los productos que oferta la fábrica de confites, las mismas deberán considerar la utilización de todos los medios de difusión posibles	Coordinador de empresas Líder administrativo	Plataforma estratégica
5	APROBACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS PUBLICITARIAS Revisión y aprobación de las estrategias a aplicar para la captación y fidelización de los clientes.	Coordinador de empresas Subcoordinador de confites	Informe de aprobación
6	IMPLEMENTACIÓN PUBLICITARIA Ejecución de las estrategias publicitarias por parte de los departamentos involucrados	Líder administrativo	Estrategias a implementar Herramientas a utilizar
7	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Identificación de las necesidades publicitarias Planificación de las estrategias publicitarias Ejecución de las estrategias publicitarias			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formato de informes Actas de ordenes tratadas			

10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PDP-01
	PROCEDIMIENTO DE PUBLICIDAD	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PDP – 01 Procedimiento de Publicidad



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PEDIDOS	Código: Pd-PGP-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Realizar el abastecimiento de insumos y materias primas necesarias para el correcto desarrollo del cumplimiento de los pedidos realizados por los clientes y las metas de productividad trazadas por la fábrica de confites.

2. Alcance

Involucra desde la revisión del stock de productos, así como la planificación de la producción diaria, semanal o mensual.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Líder administrativo
Asistente administrativo

5. Condiciones generales

- Se debe considerar y planificar la producción y pedidos de acuerdo a la demanda de temporada
- Realizar un inventario periódico del stock de productos
- Realizar cotizaciones en pos de buscar los mejores insumos y materias primas, buscando siempre la calidad de estos.

6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	PLANIFICACIÓN DE PEDIDOS Luego de la verificación del stock de materias primas e insumos se realizar un análisis detallando cuales se solicitarán.	Líder área técnica	Stock de producción

3	SOLICITUDES DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS En base a la verificación del stock de insumos y materias primas se procederá a realizar el pedido de compra	Líder administrativo Asistente administrativo	Solicitud de compra Listado de proveedores
4	COTIZACIONES DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS En base al listado de proveedores de la fábrica de confites se realizar una cotización actual sobre las materias primas e insumos necesarios	Asistente administrativo Subcoordinador confites	Listado de proveedores Cotizaciones
5	COMPRA DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS Mediante el análisis de las cotizaciones realizadas se optará por la mejor opción en base a precios y calidad de los productos requeridos	Líder administrativo Área de compras Subcoordinador confites	Orden de compra Facturas
6	DEVOLUCIONES DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS Si los insumos y materias primas requeridas no cumplen con los requerimientos especificados se procederá a realizar la devolución de estos	Líder administrativo Asistente administrativo Área de compra s	Facturas Informes de recepción Informe de devolución
7	INGRESO A LA BASE DE DATOS Se ingresará el listado de insumos, materias prima así como los proveedores autorizados	Líder administrativo Asistente administrativo	Base de datos
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control

Recepción de pedidos
Informes de calificación
Ingresos en base de datos

8. Anexos

Ver flujograma

9. Formatos		
Orden de comprar		
Formatos de devoluciones		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



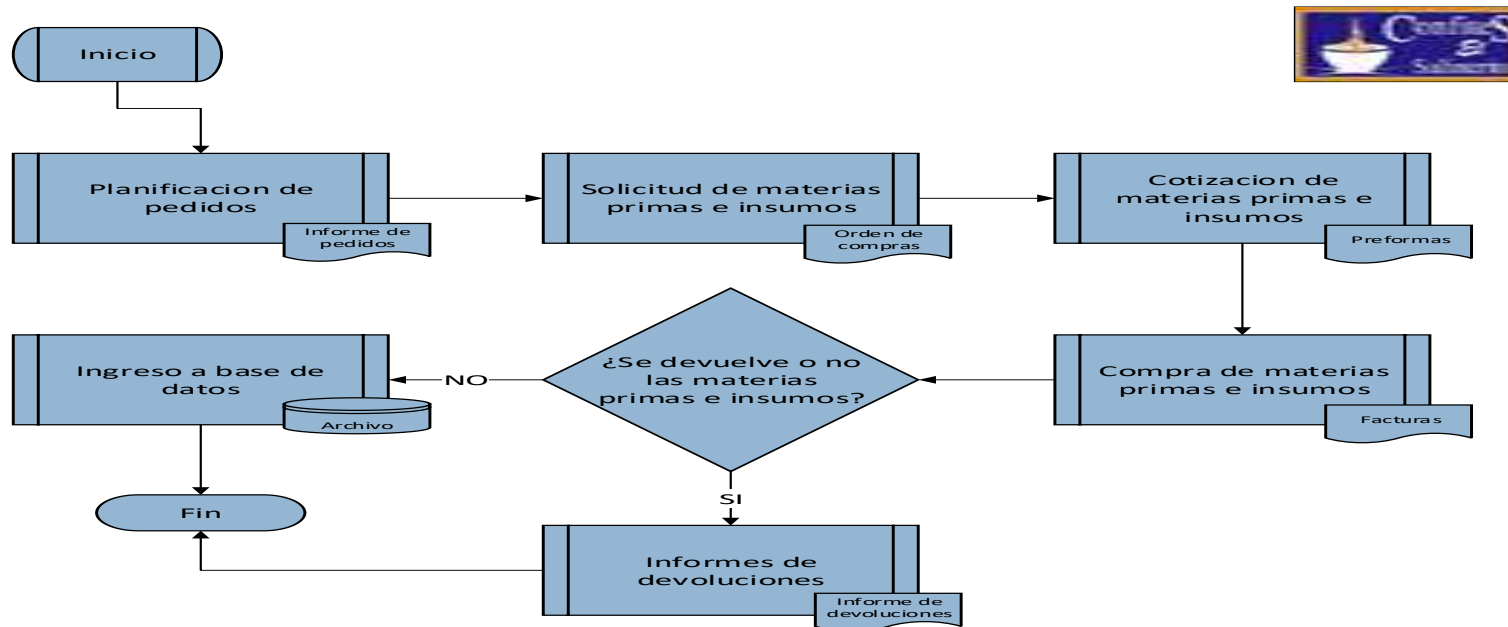
DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PEDIDOS
FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO

Código: Pd-PGP-01


Versión: 1.0

Fecha de aprobación:

Pd – PGP – 01 Procedimiento de Gestión de Pedidos



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN OPERATIVA	Código: Pd-PPO-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Verificar de forma eficaz los requerimientos y solicitudes realizadas por los clientes.

2. Alcance

Inicia desde que el cliente realiza la solicitud de cotización de productos hasta que este los reciba bajo los términos especificados, incluyendo la logística y transporte de los productos hasta el destino acordado.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Líder área técnica
Asistente administrativo
Supervisor de área técnica

5. Condiciones generales

- Se debe mantener un cronograma de mantenimientos para la solución de los problemas suscitados en la fábrica de confites
- Los cronogramas de mantenimiento deberán estar diseñados y programados con anterioridad, especificando todos los procesos o pasos a seguir

6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	CREACIÓN DE PROGRAMACIÓN OPERATIVA Preparación de los cronogramas de funcionamiento operativo, así como de sus mantenimientos respectivos	Asistente administrativo Supervisor área técnica	Cronograma operativo

3	<p>RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y AGENDAMIENTO DE MANTENIMIENTOS</p> <p>De acuerdo a las necesidades de mantenimiento requeridas se presentará las solicitudes para el arreglo de la falla.</p>	Asistente administrativo	Cronograma operativo
4	<p>CONTRATACIÓN Y PROGRAMACIÓN CON LOS PROVEEDORES</p> <p>En base a las necesidades manifestadas por las diferentes áreas se realizará la contratación de los agentes encargados del mantenimiento y revisión correspondiente</p>	Líder administrativo Asistente administrativo	Cronograma operativo
5	<p>PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTOS</p> <p>Una vez que se ha realizado la contratación correspondiente se realizara un cronograma con la especificación de los mantenimientos a realizarse</p>	Líder técnica área	Cronograma de mantenimiento
6	<p>VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y REVISIONES PERIÓDICAS</p> <p>Se realizarán durante el desarrollo de las actividades operativas de la fábrica de confites, donde se informará si se suscita algún inconveniente</p>	Auxiliar técnica Asistente administrativo	Cronograma de inspecciones
7	<p>PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA</p> <p>Se realizará una planificación para mitigar futuros inconvenientes o problemas dentro de las instalaciones</p>	Técnicos delegados	Planificación
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control

Cronogramas operativos


Contratación y programación de proveedores

8. Anexos

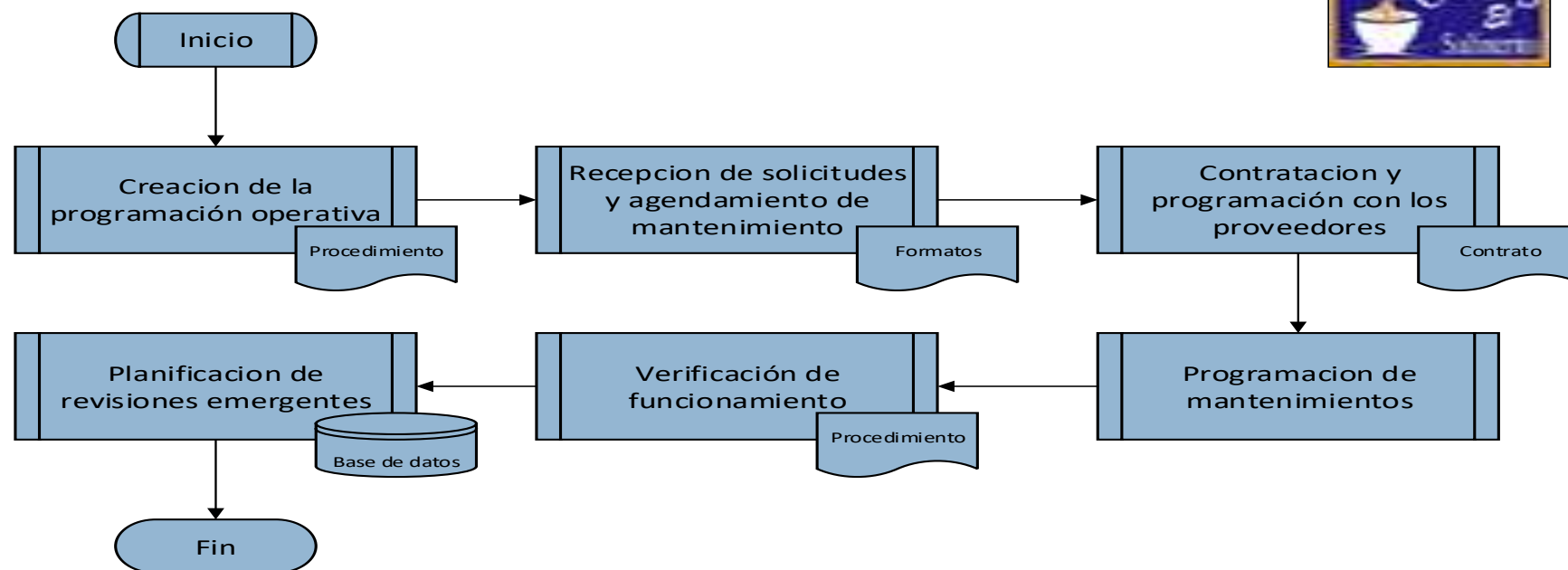
Ver flujograma

9. Formatos		
Cronogramas de mantenimiento		
Cronograma de revisiones periódicas		
Programaciones de recorridos		
Planificaciones emergentes		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PPO-01
	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN OPERATIVA	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PPO – 01 Procedimiento de Programación Operativa



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS	Código: Pd-PDVP-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Identificar los las materias primas e insumos que no cumplan con los requisitos, así como los equipos y maquinaria que no cumplan con las condiciones solicitadas y acordadas

2. Alcance

Engloba los procesos de elaboración de los cronogramas y la planificación de entrega de productos así como la devolución de materias primas e insumos que no cumplan con os requisitos solicitados, de igual manera los equipos y maquinaria defectuosa.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Asistente administrativo

5. Condiciones generales

- Establecer fechas máximas y mínimas para la devolución de productos defectuosos
- Solicitudes de prórrogas o anticipos para la entrega de información solicitada
- Informes detallados de las actividades realizadas


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS Una vez que se ha identificado si existe devolución de equipos, materiales, materia prima e insumos se procederá a realizar el cronograma para la entrega de estos	Asistente administrativo Área técnica	Cronograma de entrega
3	ACTUALIZACIÓN DE CRONOGRAMAS Se lo realizara previa solicitud de clientes o	Asistente administrativo	Cronogramas de actualización

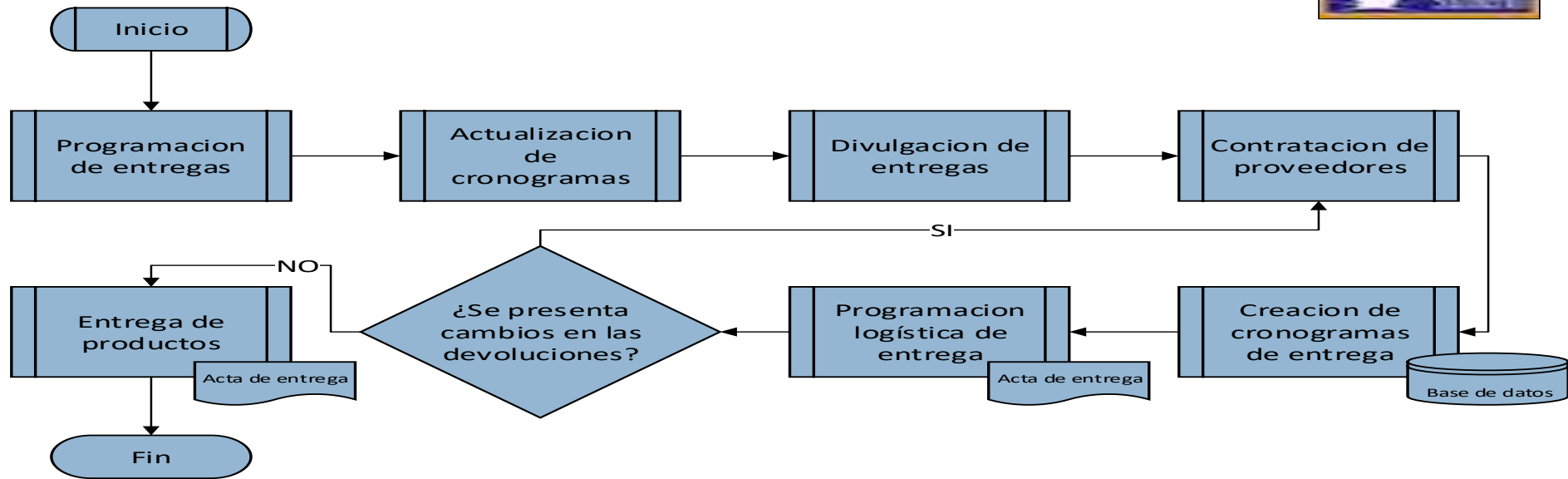
	proveedores con la finalidad de anticipar o retrasar fechas acordadas con anterioridad		
4	DIVULGACIÓN DE ENTREGAS Al realizarse algún tipo de cambio en los cronogramas establecidos se deberá comunicar dichos cambios a todas las áreas involucradas así como la entrega de los nuevos cronogramas actualizados.	Asistente administrativo	N/A
5	CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES Se contratar al personal externo para dar cumplimiento al cronograma de devoluciones de productos inconformes	Líder administrativo	Cronograma de entrega
6	CREACIÓN DE PROGRAMAS DE ENTREGA Con base en la actualización de cronogramas se procederá a desarrollar un calendario para la devolución de los productos rechazados	Supervisor área técnica	Programación de entrega
7	PROGRAMACIÓN LOGÍSTICA DE ENTREGA Se establecerá mediante cronograma la recolección de los productos rechazados y su posterior entrega a los propietarios	Líder administrativo Supervisor área técnica Asistente administrativo Técnicos delegados	Actas de entrega Cronograma de recolección
8	CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN Se puede suscitar por motivos externos a la fábrica o por algún evento propio de esta lo cual ponga en riesgo el cumplimiento de esta actividad	Líder administrativo Asistente administrativo	Programación establecida
9	ENTREGA DE PRODUCTOS Si no existe ninguna irregularidad encontradas por las partes involucradas se procederá a realizar la entrega de los productos y su posterior creación de una acta de conformidad	Técnico delegado	Actas de entrega
10	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control		
Actualización de cronogramas Contratación de proveedores Cambios en las programaciones		
8. Anexos		
Ver flujograma		
9. Formatos		
Cronograma de entrega Programaciones periódicas Actas de entrega		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS	Código: Pd-PDVP-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

Pd – PDVP – 01 Procedimiento de Devolución de Productos



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: Pd-PCD-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Se debe programar las actividades y documentar a detalle todas las actualizaciones que se desarrollen en pos de la mejora continua de los proceso y de la fábrica de confites.

2. Alcance

Involucra toda la documentación interna generada de los procesos de la fábrica de confites, así como también la documentación externa proporcionada por clientes, proveedores, y personal vinculado a la fábrica.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Coordinador de empresas
Encargado de archivo
Líder administrativo

5. Condiciones generales


- De debe tener organizado en archivos especificando el origen de la documentación
- La documentación debe estar disponible para los colaboradores de la fábrica que lo requieran
- La información debe ser de fácil identificación
- Se debe realizar monitoreos periódicos a lo documentación
- La información debe estar modificada y actualizada según corresponda.

6. Descripción de las actividades

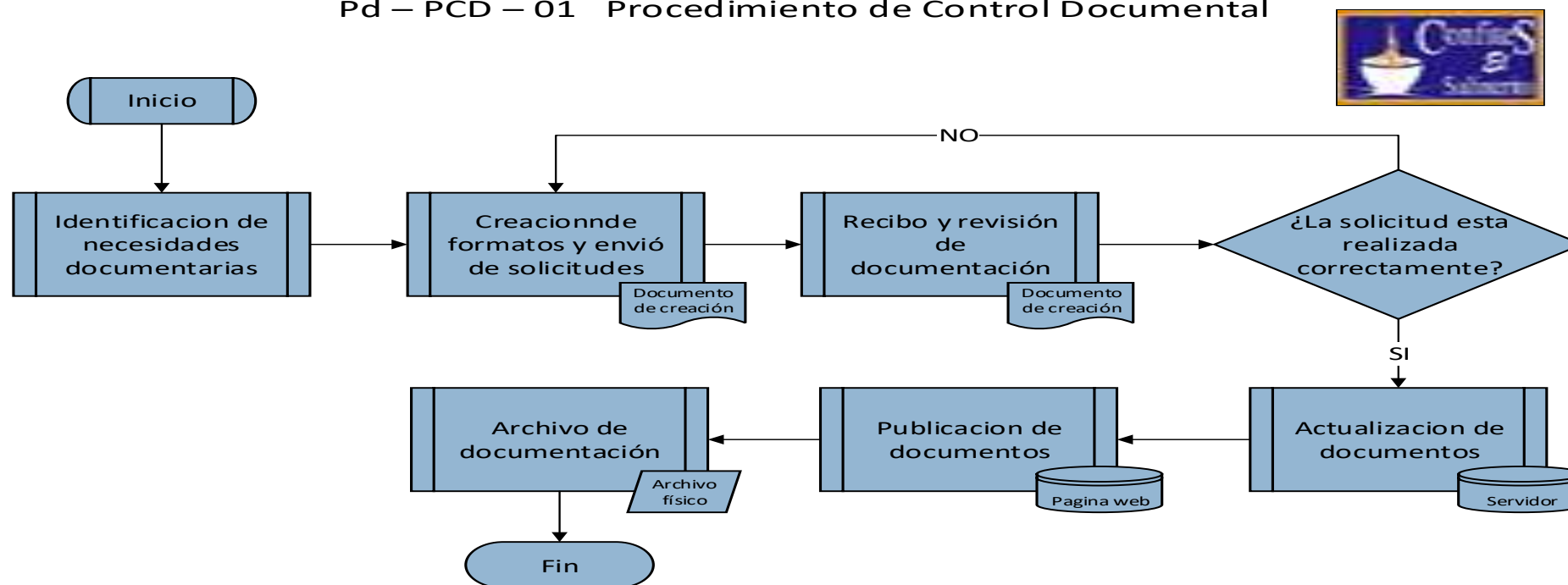
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O	Partes interesadas	N/A

	<p>ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>Se debe identificar los documentos necesarios que nos facilitaran los procesos de mejora continua de la fábrica de confites</p>		
3	<p>CREACIÓN DE FORMATOS Y ENVIÓ DE SOLICITUDES</p> <p>Análisis de la viabilidad de creación, modificación o eliminación de documentos, para lo cual se recopilará información de todas las partes involucradas, este estará a cargo del líder de proceso</p>	Encargado del archivo administrativo	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos
4	<p>RECIBIR Y REVISAR LA SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>Se realizar la recepción y revisión de la documentación solicitada para su verificación debidamente contrastada y autorizada por el líder del proceso</p>	Líder administrativo	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos
5	<p>EVALUACIÓN DE LA CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>Se evaluará las solicitudes que han presentado por parte de los interesados, así como su influencia en Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad de la fábrica de confites con el fin de garantizar la participación de los involucrados.</p>	Coordinador de empresas	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos
6	<p>ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>Los documentos actualizados serán salvaguardados en el servidor interno la fábrica de confites, donde estará denominado como DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD VIGENTE, y se guardará en diferentes formatos como: Word, Excel, PDF, etc.</p>	Líder administrativo	Documentos guardados Base de datos
7	<p>PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO EN LA PÁGINA WEB PARA SU DIVULGACIÓN</p>	Encargado de archivo	Documentos publicados


	El encargado de sistemas realizar la actualización y divulgación de documentos en la página web de la fábrica de confites, de igual manera se deberá dar de baja a la documentación de versiones anteriores	administrativo	Base de datos
8	<p>ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN LA BASE DE DATOS</p> <p>Se deberá archivar toso los soportes de creación, modificación o eliminación de documentos de acuerdo al procedimiento de “Control de Registros”, se debe archivar el documento eliminado y realizar su respectivo informe.</p>	Encargado de archivo administrativo	Archivos físicos
9	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Publicación de documentos en la página web de la fábrica de confites			
Envió a correos de jefes de áreas			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		
ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:		Nombre:	Nombre:
Cargo:		Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PCD-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PCD – 01 Procedimiento de Control Documental



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Código: Pd-PAI-01
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Versión: 1.0
		Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Se debe describir todas las actividades a realizar como la programación, planeación, ejecución, seguimiento y retroalimentación de las auditorías internas de la fábrica de confites

2. Alcance

Involucra los procesos de inicio de auditorías internas y finalizara con la elaboración y presentación del informe de auditorías internas realizadas

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Encargado del control interno

5. Condiciones generales

- Designar auditores internos quienes se encargarán de revisar, controlar y verificar el cumplimiento de las metas establecidas.
- Los auditores deberán ser independientes o ajenos a las áreas a evaluar.
- Ser imparciales al momento de levantar la información documentada y las inconformidades presentadas
- Deberán regirse a los formatos de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Registrar fechas exactas de la realización de las auditorias así como de los encargados de las áreas respectivas


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE AUDITORIA	Encargado de control interno	Programa de auditoria

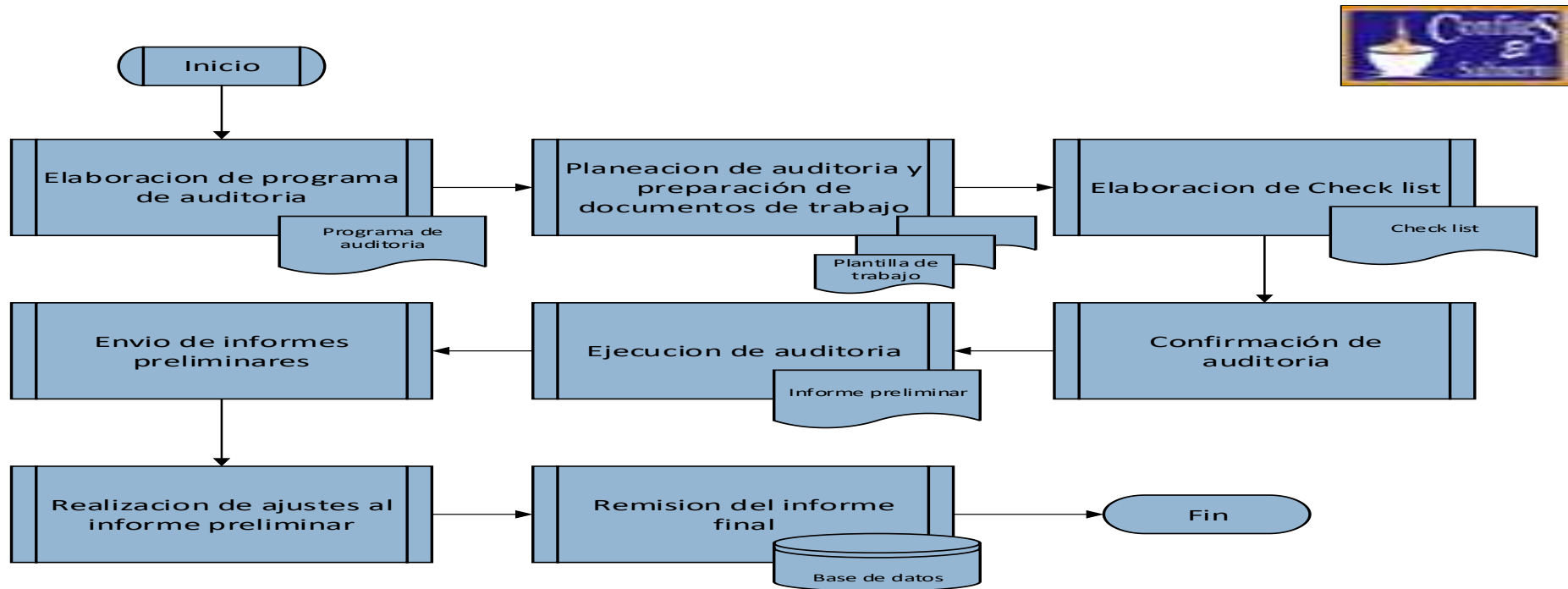
	Informar y socializar con el personal sobre la realización de la auditoria		Correos electrónicos
3	<p>PLANEACIÓN DE LA AUDITORIA Y PREPARACIÓN DOCUMENTAL DE TRABAJO</p> <p>Realizar la planeación y coordinación de las auditorias de acuerdo al cronograma aprobado, la misma deberá ser anticipado con un lapso de 15 días</p>	Encargado de control interno	Planillas de trabajo Formatos de auditorías internas
4	<p>ELABORACIÓN DE CHECK LIST</p> <p>Diligenciar los check list necesarios con base en los criterios de auditoria</p>	Encargado de control interno	Check list
5	<p>CONFIRMACIÓN DE AUDITORIA</p> <p>Informar 2 o 3 días antes al auditado el objetivo y alcance de la auditoria</p>	Encargado de control interno	Correo electrónico
6	<p>EJECUCIÓN DE AUDITORIA</p> <p>Realización de la auditoria bajo los criterios del Sistema de Gestión de Calidad utilizando los check list correspondientes</p>	Encargado de control interno	Formato de informe preliminar
7	<p>ENVIÓ DE INFORMES PRELIMINARES</p> <p>Se entregará el informe preliminar de la auditoria donde se evidenciarán los hallazgos encontrados y los aspectos a mejorar de acuerdo a los criterios establecidos, el proceso de aprobación durara máximo 3 días</p>	Encargado de control interno Personal auditado	Formato de informe preliminar
8	<p>REALIZACIÓN DE AJUSTES CORRESPONDIENTES AL INFORME PRELIMINAR</p> <p>Una vez presentado el informe preliminar se contará con 2 días para realizar los ajustes necesarios</p>	Encargado de control interno	Formato de informe preliminar
9	<p>REMISIÓN DEL INFORME FINAL</p> <p>Envío de informe final de auditoria al Coordinador de Empresas, Líder Administrativo y responsables de procesos de auditoria.</p>	Encargado de control interno	Correo electrónico

1	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			
Elaboración del programa de auditoria Elaboración de check list Remisión de informe final			
8. Anexos			
Ver flujograma			
9. Formatos			
Formato de programas de auditorias Planillas de trabajo Check list Formatos de informes preliminares			
10. Control de cambios			
Versión	Descripción	Fecha	
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.		


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PAI-01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PAI – 01 Procedimiento de Auditoria Interna



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Código: Pd-PAC-OM-01
		Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

1. Objetivo

Establecer la metodología para solucionar los hallazgos encontrados y las no conformidades identificadas mediante el proceso de auditoría interna

2. Alcance

Inicia en la identificación de los hallazgos, las no conformidades y oportunidades de mejora hasta la planificación ejecución y seguimiento.

3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.

4. Responsables

Encargado del control interno

5. Condiciones generales

- Establecer procedimientos de mejora continua a partir de la identificación de las no conformidades
- Fortalecer la toma de decisiones basadas en el análisis de datos para la mejora continua
- Realizar seguimientos a las acciones correctivas establecidas


6. Descripción de las actividades

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2	IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Identificadas las no conformidades se realizará una documentación de todos los hallazgos encontrados. Cuando se detecte una no conformidad se dará aviso al líder del	Encargado del control interno	Formato de informe preliminar

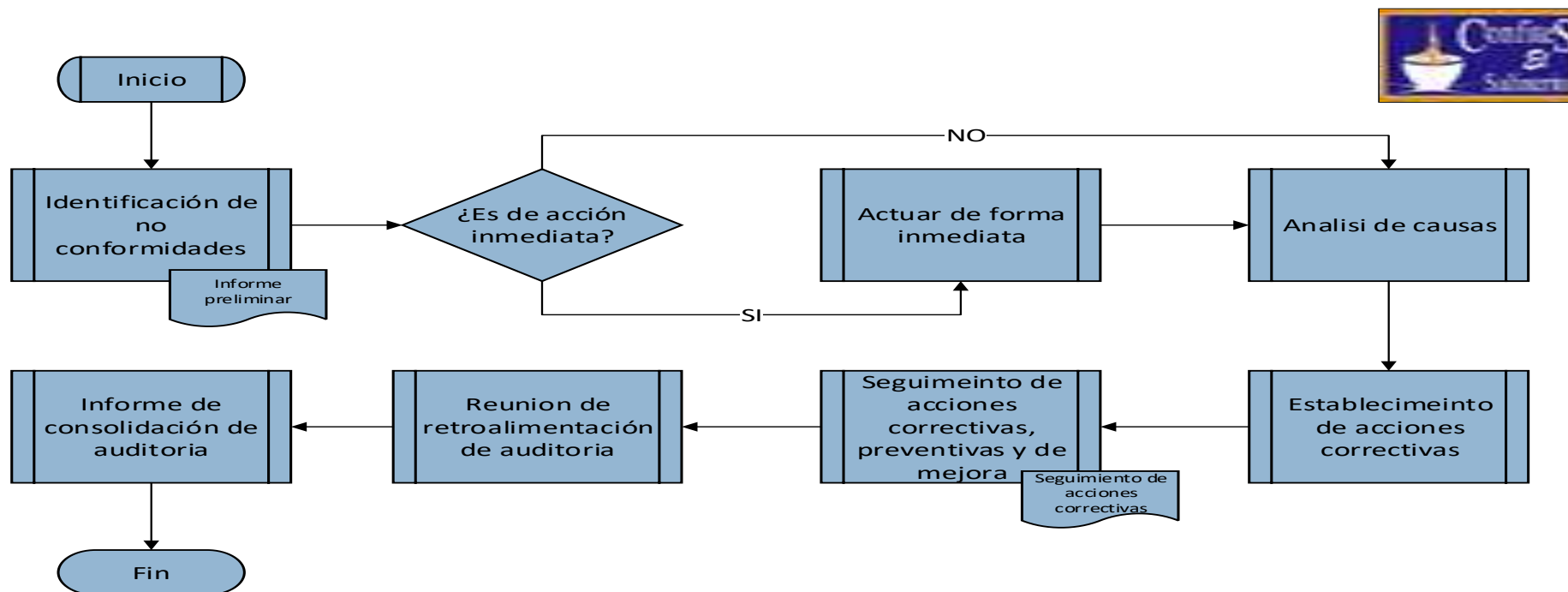
	proceso		
3	ANÁLISIS DE CAUSAS Analizar las causas encontradas para la afectación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, identificar las variables de mayor afectación.	Encargado del control interno	Informe de causas
4	ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Identificado la causa raíz de la no conformidad se establecerá acciones correctivas encaminadas a la eliminación de dichas causas	Encargado del control interno Coordinador de empresas	Informe de causas
5	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA Se realizará el seguimiento de las acciones establecidas para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de la fábrica de confites	Coordinador de empresas Encargado del control interno	Registro de seguimiento de acciones correctivas
6	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN CON EL EQUIPO AUDITADO Planificación de retroalimentación con los responsables de los procesos auditados los cuales han implementado acciones correctivas, preventivas o de mejora, con la finalidad de medir la evolución de los procesos frente a las no conformidades suscitadas	Encargado del control interno	Correo electrónico
7	INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE AUDITORIA Se generará el informe de consolidación de auditorías internas al finalizar el desarrollo de la planificación estratégica de la auditoria.	Encargado del control interno Coordinador de empresas Líder administrativo	Informe de consolidación de auditoria
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
7. Puntos de control			

Análisis de causas encontradas		
Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora		
Generación de informes de auditoria		
8. Anexos		
Ver flujograma		
9. Formatos		
Informes de causas halladas		
Informes preliminares		
Informes de consolidación de auditoria		
Registro de seguimiento de acciones correctivas		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: Pd-PACOM-01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO	Fecha de aprobación:

Pd – PACOM – 01 Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	DISEÑO DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DIRECTA ENTRE PRODUCCIÓN Y EL CLIENTE		Código: Pd-CDPC-01
			Versión: 1.0
	FÁBRICA DE CONFITES EL SALINERITO		Fecha de aprobación:
1. Objetivo			
Establecer una metodología para mantener la comunicación directa entre producción con el cliente en donde podamos establecer su satisfacción y fidelidad con nuestros productos			
2. Alcance			
Inicia en la identificación de los hallazgos, las estrategias y oportunidades de mejora hasta la planificación ejecución y seguimiento.			
3. Términos y definiciones			
Los términos y definiciones de este procedimiento se ajustan a los términos y definiciones descritos en la norma ISO 9001:2015.			
4. Responsables			
Encargado de producción Líder de ventas y marketing			
5. Condiciones generales			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer procedimientos de mejora en la comunicación con los clientes a partir de la identificación de las no conformidades ➤ Fortalecer la toma de decisiones basadas en el análisis de datos para la mejora continua ➤ Realizar seguimientos a las acciones correctivas establecidas 			
6. Descripción de las actividades			
No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Registros
1.	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A
2.	IDENTIFICACIÓN DE FALLAS EN LA COMUNICACIÓN Identificadas las fallas en la comunicación se realizará una documentación de todos los hallazgos encontrados.	Líder de ventas y marketing Encargado de producción	Formato de informe preliminar

3.	ANÁLISIS DE CAUSAS Analizar las causas encontradas para la afectación en la comunicación con el cliente y su satisfacción, identificar las variables de mayor afectación.	Líder de ventas y marketing Encargado de producción	Informe de causas
4.	ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Identificado la causa de la insatisfacción del cliente se establecerá mejoras encaminadas a la eliminación de dichas causas a través de la aplicación de nuevas estrategias de comunicación	Encargado de producción Líder de ventas y marketing Coordinador de empresas	Informe de causas
5.	SEGUIMIENTO A PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Se realizará el seguimiento de las acciones establecidas para mejorar la comunicación entre producción y clientes de la fábrica de confites	Coordinador de empresas Encargado de producción Líder de ventas y marketing	Registro de seguimiento
6.	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN CON EL EQUIPO INVOLUCRADO Planificación de retroalimentación con los responsables de los procesos los cuales han implementado acciones correctivas, preventivas o de mejora, con la finalidad de medir la evolución de la aplicación de las nuevas estrategias	Encargado de producción Líder de ventas y marketing	Correo electrónico
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A	N/A

7. Puntos de control

Análisis de causas encontradas

Seguimiento a la planeación estratégica de comunicación

8. Anexos

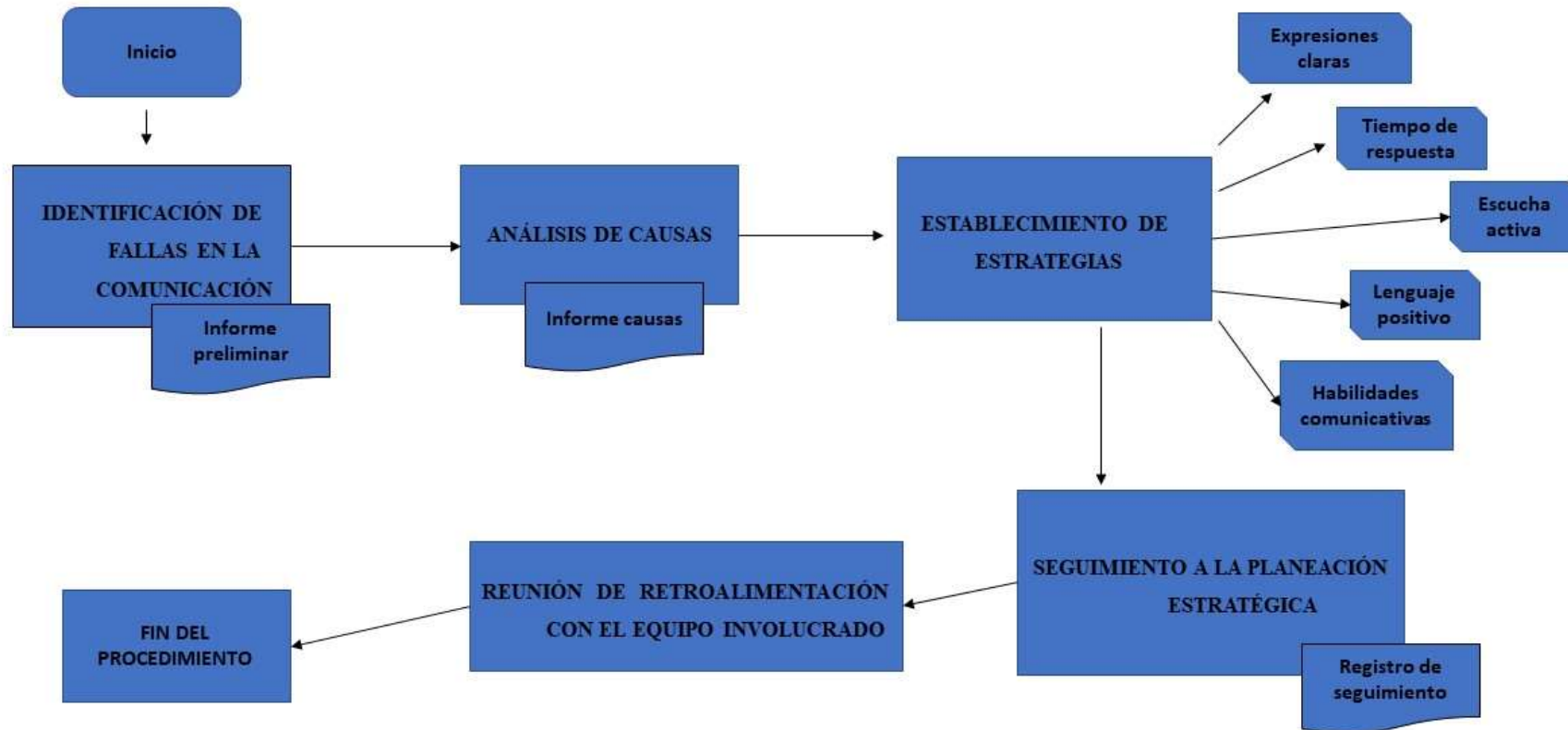
Ver flujograma

9. Formatos

Informes de causas halladas Informes preliminares Planeación estratégica de comunicación Registro de seguimiento de planeación estratégica		
10. Control de cambios		
Versión	Descripción	Fecha
1.0	Disposición del documento para la revisión, aprobación y ejecución correspondiente.	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

Pd-CDPC-01 Procedimiento de Comunicación directa entre producción y clientes



CONCLUSIONES

Al desarrollar el presente trabajo investigativo se logró cumplir satisfactoriamente con los objetivos trazados para el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Confites “El Salinerito”

- Se diseñó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de producción en la línea chocolatera de confites “El Salinerito” – Fundación Familia Salesiana.
- Mediante la realización de un diagnóstico documental y físico se identificó el estado actual de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”, estableciendo que de los 7 principios que abarca la Norma, se obtuvo en el apartado apoyo “mejorar”, en operación “mantener, y en el contexto, liderazgo, planificación, evaluación y mejora “implementar.”
- Se elaboró la documentación (10 procesos, 24 procedimientos, 24 flujogramas) necesarios que permita el cumplimiento de la norma establecida para la mejora de los procesos de producción de la línea chocolatera de confites “El Salinerito”.
- Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad para la línea chocolatera de confites “El Salinerito”, mediante la creación de un MANUAL DE GESTION DE CALIDAD.
- Se efectuó una verificación-validación fase 1 mediante un software predictivo, al diseño del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado para confites “El Salinerito”, en donde pudimos determinar que existe un alto porcentaje de influencia y dependencia de las variables estudiadas, permitiendo identificar que el escenario futuro del sistema de gestión es altamente efectivo.

RECOMENDACIONES

- Para lograr el éxito de la Confeitería “El Salinerito” se debe implementar y desarrollar políticas, y objetivos de calidad a fin de brindar productos de excelente calidad.
- Se debe crear procesos y procedimientos que faciliten la materialización de los conocimientos y experiencias que se adquieren constantemente de los trabajadores y colaboradores de la Confeitería, con el propósito de tener una retroalimentación evitando así futuros inconvenientes que puedan suscitarse.
- Es de vital importancia que la aplicación de los indicadores descritos en el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad esté debidamente documentada ya que esto permitirá realizar un análisis adecuado al desarrollo del mismo.
- Para lograr que la Confeitería obtenga un crecimiento adecuado se deberá realizar un cronograma de auditorías internas a cada proceso, donde se identificara y mitigara posibles fallas implementando acciones preventivas, correctivas y de mejora, las mismas que deberán ser informadas a todos los involucrados en los procesos respectivos, además se deberá realizar un seguimiento al desarrollo de las medidas a tomar.
- Se recomienda tener una comunicación directa entre producción y clientes debido a la cantidad de cambios que ha sufrido la comunicación entre empresas y clientes en nuestros días la misma que está marcada por el alto nivel de competencia. Con el arribo de internet, las nuevas tecnologías, y como resultado las nuevas formas de comunicación, la experiencia del cliente se posiciona como un factor determinante en cuanto a la decisión de elegir una empresa proveedora, comprar un producto o contratar un servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Abate L. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 1. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11753>
- ARCSA-DE-067-2015-GGG. (2015, 21 diciembre). www.gob.ec › regulaciones › arcsa-067-2015-ggg-expi. Recuperado de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf
- Arévalo, P. et al. (2018). *I Congreso Internacional de Emprendimiento* [Libro electrónico]. Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://201.159.222.95/handle/123456789/694>
- Ariza A; Flechas, J. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S*. Universitaria Agustiniiana - Repositorio Institucional, 1. Recuperado de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/475>
- Báez, A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa BRITEL S.A*. Facultad de Ciencias Administrativas. UIDE. Quito. 143p. Recuperado de <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1624>
- Besterfield, H. (2009). *Control de Calidad (Octava Edición ed.)* [Libro electrónico]. Educación PEARSON. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1YLxXwlTBxssaIXy7xSqEn6vi_75fWnJk/view
- Burbano, L; López, M. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa Industrias y Servicios Serthek S.A.S. de Cota-Cundinamarca*. Universidad de La Salle Ciencia Unisalle, Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2512&context=administracion_de_empresas
- Burbano, J. (2019). La situación y el fomento de los emprendimientos rurales aspectos que determinan la creación de agronegocios en Ecuador. Universitat Politècnica de València (España), 97. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=267760>

- Burbano, F. (2018). *Aporte de la Tecnología en la Iniciativa Productiva Comunitaria: Fábrica De Chocolates El Salinerito*. Un Estudio Etnográfico Enfocado. Escuela Politécnica Nacional, 1. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19617/1/CD-9022.pdf>
- Burckhardt, V; Gisbert, V; Pérez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana*. 3ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655245>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos* (5 Edición ed.) [Libro electrónico]. EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. <https://fdocuments.ec/document/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrascopdf.html>
- Cárdenas, Ángel. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa "Alimentos Balanceados del Ecuador"*. Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato, 1. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24989/1/330%20o.e..pdf>
- Cepeda, Maria. (2015). *Implementación de un Sistema De Buenas Prácticas De Manufactura (Bpm) En La Empresa De "Productos Lácteos Yaznan" de la Ciudad De Cayambe*. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4499/2/04%20INV%200034%20ART%20C3%208DCULO%20PERIODISTICO.pdf>.
- Coaguila, Antonio. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. ALICIA*. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_f29fe5491444129d06ac0dce090cfb68
- Contreras, F; Olaya, J; Matos, F. (2017). *Gestion por Procesos, Indicadores y Estandares para Unidades de Informacion* [Libro Electrónico]. Santiago De Surco 2, LIMA. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%20por%20procesos%20indicadores%20estandares.pdf>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* [Libro electrónico]. ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.). https://books.google.com.ec/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Correa, Henry; Aguilar, L; Romero, O. (2016). *Auditoría de Gestión de la Calidad un Enfoque Práctico*. Publisher Universidad Técnica De Machala, 1. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Cuba, M. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestion de la Calidad basado en la Norma NB-ISO 9001:2015 en la planta de producción para mercado nacional de la Empresa de Alimentos IRUPANA ANDEAN ORGANIC FOOD S.A.* Repositorio Institucional

Universidad Mayor de San Andrés, 1. Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23117>

Cruz, L; López, Andrea; Ruiz, Consuelo. (2017). *Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1), Enero-Junio 2017, pp. 59-69, Sogamoso-Boyacá. Colombia ISSN Impreso 1900-771X, ISSN Online 2422-4324. 1. Recuperado de. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>

Díaz, P; Salgado, R. (2016). *Diseño del plan estratégico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Internacional del Ecuador para el periodo 2016-2021*. Universidad Internacional del Ecuador, 68. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1185/1/T-UIDE-0907.pdf>

Diuza, R. (2016). *Diseño de una Metodología para el Uso de la Simulación como Herramienta para la Enseñanza de la Gestión de Operaciones en la Cadena de Suministro*. Universidad Autónoma de Occidente, 29. <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8840/1/T06623.pdf>

Fontalvo, J. y De La Hoz, E. (2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. SCIELO, 1. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>.

Franch, K; Guerra, R. (2016). *Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional*. SCIELO, 1. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin02216.pdf>

Gamarra, L. (2020). *Propuesta de mejora de procesos en la atención de aeronaves en tránsito de la flota Airbus de LAN Perú, para incrementar la productividad en el área de mantenimiento*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 1. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624201/Gamarra_SL.pdf?sequence=10&isAllowed=y

Gómez, Tania. (2018). *Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Conforme A La Iso 9001:2015 Para El Restaurante “Casa Vieja” Ubicado En La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo*. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, 1. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>

Gutiérrez, H; De la Vara, R. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma* (Tercera Edición ed.) [Libro electrónico]. McGraw-Hill. <https://www.iberlibro.com/CONTROL-ESTADISTICO-CALIDAD-SEIS-SIGMA-Humberto/30039116117/bd>

- Hernández, A. (2015). *Análisis Comparativo De Los Problemas Presentes En La Implantación Del Sistema De Gestión De Calidad Iso 9001 En Empresas Del Sector Alimenticio Ecuatoriano Y Propuesta De Alternativas De Solución*. Pontificia Universidad Católica DEL ECUADOR, 1. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10640/TESIS%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, P. (2019). *Auditoría de los procesos de diseño y ejecución de testing del ciclo de desarrollo de software en base a las norma ISO 9001-2015 y la norma ISTQB para una empresa de desarrollo de software en Colombia*. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24055>.
- Ibar, A. (2016). Chi-Cuadrado de Lo-Bello (Parte II). *Cálculo Probabilístico por el Método de Corrección de Anderson, sobre la Variable Aleatoria Aptum (La Belleza Adherente Kantiana) a la Prueba X^2 de Pearson*. Universidad Nacional de La Plata, 2. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/57344/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ISO 9001:2015(es) *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. (2015). Online Browsing Platform (OBP). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Lema, A. (2020). *Estudio De La Cadena De Suministro Del Sistema De Producción De Confites En La Fábrica El Salinerito En La Provincia De Bolívar*. Escuela Politécnica Nacional, 1. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20752/1/CD%2010273.pdf>
- Londo, G. (2018). *Manual De Calidad Con Enfoque De La Norma Iso 9001-2015, Exibal En La Ciudad De Riobamba*. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, 1. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9741/1/85T00508.pdf>
- López, A. (2019). *Propuesta para la creación de un consorcio orientado a la exportación de pasta de cacao a la república de Argentina*. Repositorio Digital UIDE, 39. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3084>
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: Métodos para la mejora continua y la solución de problemas* [Libro electrónico]. Confemetal. <https://www.agapea.com/libros/Herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-Metodos-para-la-mejora-continua-y-la-solucion-de-problemas-9788416671090-i.htm>
- Mendivelso, F; Rodríguez, M. (2018). *Prueba Chi-Cuadrado de Independencia Aplicada a Tablas 2xN*. *Revista Médica Sanitas*, 93.

https://www.unisanitas.edu.co/Revista/67/05Rev_Medica_Sanitas_21-2_FMendivelso_et_al.pdf

- Naranjo, O. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para las áreas de instalación, ajuste y mantenimiento. Caso: Keyco Ascensores*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 1. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17165>
- Novillo, E; Parra, E; Ramón, D; López, Melvin. (2017). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: UN ENFOQUE PRÁCTICO* (Primera Edición ed.). Cámara Ecuatoriana del Libro -ISBN-E: 978-9942-750-67-9 Guayaquil-Ecuador.
- Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión 2019* [Libro electrónico]. https://books.google.com.ec/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar, 1. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Pérez, J; Andrade, J; Moreno, M. (2018). *Formulación de un sistema integrado de gestión, basado en la aplicación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, en el Área de producción de la empresa A&J tacos y empanadas, en la ciudad de Bogotá*. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/8279>.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2017). *Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua. Dirección de Estadísticas Agropecuarias y Ambientales, 1*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_agropecuarias/espac/espac_2017/Informe_Ejecutivo_ESPAC_2017.pdf
- ISO 9001:2015(es) *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. (2015)*. Online Browsing Platform (OBP). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISO, (2017) ICB. ISO, 2. (2017). *Guía de aplicación de la ISO 9001:2015*.
- Renteria, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. ALICIA Acceso Libre a Información Científica para la Innovación, 1. Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1697>
- Robles, W. (2015). *“Propuesta técnica y económica para la creación de una planta procesadora de semielaborados de cacao en el cantón la Troncal provincia del Cañar, año 2014”*.

- Rodríguez, C. (2019). *Estudio prospectivo del restaurante doña Isabel*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 19. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2578>
- Rodríguez, C, Pérez, J. (2020). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima*. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf.
- Rubia, M; Berlanga, V. (2012). *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico*. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 87-88. <https://doi.org/10.1344/reire2012.5.2527>
- Sahona, V. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en un enfoque por procesos en el área de producción de la empresa Monny creaciones CIA. LTDA*. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte, 1. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9375>
- Sánchez,R. (2015). *t-Student. Usos y abusos*. Revista mexicana de cardiología, 16(1), 2. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-21982015000100009
- Solano, E. (2017). *Diseño De Un Modelo Logístico De Distribución En Las Exportaciones De Confites, De La Fundación Familia Salesiana Salinas, De La Parroquia Salinas, Cantón Guaranda*. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, 1. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11834>
- Torres, A; Lavayen, M. (2017). *Diseño de sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001-2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, 1. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14220>
- Vásquez, M; Pinargote, N. (2018). *Auditoria de gestión una herramienta de mejora continua* [Libro electrónico]. Departamento de Edición y Publicación Universitaria (DEPU). <http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vélez, M. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para los procesos realizados en el taller de lácteos de la ESPAM MFL*. Repositorio Digital Universidad De Las Américas, 1. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10455>
- Vimos, K. (2018). *Diseño De Un Modelo De Gestión Por Procesos Para La Escuela De Contabilidad Y Auditoría De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, Ciudad*

De Riobamba, Provincia De Chimborazo. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo,

1. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9859/1/82T00898.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. CHECK LIST

Check List ISO 9001:2015 (Diagnóstico para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad)						
Empresa	FFSS CHOCOLOTERA EL "EL SALINERITO"		Fecha			
Consultor	ALVARO RAFAEL CHAFLA TENEMAZA		Contacto	593986439349		
Criterio de Calificación	A. Cumple completamente con el criterio enunciado (2 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (1 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C.. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
			A	B	C	
N°	Literal	Pregunta ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad)	SI	Parcial	NO	Observaciones
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
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?		1		
2		¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?		1		
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas						
3		¿Se ha determinado las partes interesadas que son pertinentes para el SGC?			0	
4		¿Se ha determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?			0	
5		¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		1		
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad						
6		¿El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica?			0	
7		¿Se ha determinado si la aplicación de todos los requisitos de esta norma es aplicable y alcanzable?			0	
8		¿Se tiene disponible y documentado el alcance del SGC?			0	
9		¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC?			0	
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos						
4.4.1 La Organización (Establecer, Implementar, Mantener y Mejorar Continuamente)						
10		¿Se tienen identificados los procesos necesarios y sus interacciones para la mejora continua del SGC de la organización?			0	
11		¿Se tienen establecidos los criterios necesarios para SGC y su aplicación en los procesos?			0	
	a	¿Se determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de los diferentes procesos?		1		
	b	¿Se determina la secuencia e interacción de los procesos?		1		
	c	¿Se determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos?		1		
	d	¿Se determina los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad?		1		
	e	¿Se asigna responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos?		1		
	f	¿Se aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?			0	
	g	¿Se evalúa los procesos e implementa cambios necesarios para obtener los resultados previstos?		1		
	h	¿Se mejora los procesos y el SGC?			0	
4.4.2 En la Medida que sea Necesario la Organización Debe:						
12	a	¿Se mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	2			
	b	¿Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	2			
		SUBTOTAL	2	9	10	
		VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100		0,21		

5. LIDERAZGO					
5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial					
13		¿Se demuestra liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC?	1		
	a	¿Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?	1		
	b	¿Establece el aseguramiento de la política y objetivos de calidad para el SGC y estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?		0	
	c	¿Se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización?		0	
	d	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?	1		
	e	¿Se asegura de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?		0	
	f	¿Comunica la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC?		0	
	g	¿Se asegura que el SGC logre los resultados previstos?		0	
	h	¿Está comprometido dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?		0	
	i	¿Promueve la mejora?	1		
	j	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección, demostrando su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	1		
5.1.2 Enfoque al Cliente					
14		¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso al enfoque de los clientes?	1		
	a	¿Se determina, comprende y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales, y reglamentos aplicables?	1		
	b	¿Se determina y se 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?	1		
	c	¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	1		
5.2 Política					
5.2.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial					
15		¿La alta dirección o gerencia establece, implementa y mantiene políticas de calidad?	1		
	a	¿Es apropiada al propósito y contexto de la organización y de apoyo a su dirección estratégica?	1		
	b	¿Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	1		
	c	¿Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	1		
	d	¿Incluye un compromiso de mejora continua del SGC?		0	
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad					
16		¿Se mantiene una política de la calidad?	1		
	a	¿Está disponible y se mantiene como información documentada?	1		
	b	¿Se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?	1		
	c	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda?	1		
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización					
17		¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización?	1		
	a	¿Se ha asegurado de que el SGC es conforme con los requisitos de esa Norma Internacional?		0	
	b	¿Se ha asegurado de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	1		
	c	¿Se informa en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (10.1)?		0	
	d	¿Se asegura de promover el enfoque al cliente en toda la organización?	1		
	e	¿Se asegura de que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifique e implementen cambios en el SGC?		0	
		SUBTOTAL	0	20	10
		VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100		0,30	

6. PLANIFICACIÓN					
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades					
6.1.1 Planificación del SGC					
18		¿En la planificación del SGC la organización ha considerado las cuestiones del apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 determinando los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar cumplimiento del mismo?		0	BPM
	a	¿Se ha asegurado que el SGC pueda lograr sus resultados previstos?		0	
	b	¿Aumenta los efectos deseables?		0	
	c	¿Previene y reduce efectos no deseados?		0	
	d	¿Logra la mejora?		0	
6.1.2. Planificación por parte de la Organización					
19	a	¿La organización planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades?	1		
	b	¿La organización ha implementado acciones en sus procesos del SGC (4.4) que permitan evaluar su eficacia?		0	
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos					
6.2.1 Planteamiento de Objetivos de Calidad por parte de la Organización					
20	a	¿Son coherentes con la política de calidad?	1		
	b	¿Son medibles?	1		
	c	¿Tienen en cuenta los requisitos aplicables?	1		
	d	¿Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, y para el aumento de la satisfacción del cliente?	1		
	e	¿Son objeto de seguimiento?	1		
	f	¿Se pueden comunicar?	1		
	g	¿Se actualizan según corresponda?		0	
6.2.2 Planificación para lograr los Objetivos de Calidad					
21	a	¿Se determina que se va hacer?	1		
	b	¿Se determina que recursos se requerirán?	1		
	c	¿Se determina quien sera responsable?	1		
	d	¿Se determina cuando se finalizara?		0	
	e	¿Se determina como se evaluaran los resultados?	1		En el desarrollo de producción
6.3 Planificación de los Cambios					
22		¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación (4.4)?		0	
	a	¿Se considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales?	1		
	b	¿Se considera la integridad del SGC?		0	
	c	¿Se considera la disponibilidad de recursos?	1		
	d	¿Se considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	1		
		SUBTOTAL	0	14	10
		VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100		0,24	
7. APOYO					
7.1 Recursos					
7.1.1 Generalidades					
23		¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		0	
	a	¿La organización ha considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	1		
	b	¿La organización ha considerado qué se necesita obtener de los proveedores externos?	1		
7.1.2 Personas					
24		¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la conformidad de los productos y servicios?		0	
7.1.3 Infraestructura					
25		¿La organización ha determinado, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?		0	
	a	¿Se ha incluido edificios y servicios asociados?	1		
	b	¿Se ha incluido equipos, incluyendo hardware y software?	1		
	c	¿Se ha incluido recursos de transporte?	1		
	d	¿Se ha incluido tecnología de la información y la comunicación?	1		
7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos					

26		¿La organización ha determinado, proporcionar y mantener el ambiente necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	1		
	a	¿Se ha considerado los factores sociales (no discriminación, ambiente tranquilo, libre de conflictos)?			0
	b	¿Se ha considerado los factores psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones)?			0
	c	¿Se ha considerado los factores físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido)?			0
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición					
7.1.5.1 Generalidades					
27		¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformación de los productos y servicios con los requisitos?	1		
28	a	La organización se asegura de que los recursos proporcionados: ¿Sean apropiados para el tipo específico de actividad de seguimiento y medición realizados?	1		
	b	La organización se asegura de que los recursos proporcionados: ¿Se mantenga para asegurar la idoneidad continua para su propósito?	1		
29		¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?	1		
7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones					
30		¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?	1		
	a	¿El equipo de medición se calibra o verifica a intervalos específicos, antes de su utilización, contra patrones de medición trazables o patrones de medición internacional o nacional, conserva como información documentada la base utilizada para la calibración?	1		
	b	¿Se identifica el estado del equipo de medición?			0 Empresa Contratada
	c	¿Se protege el equipo de medición contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?			0 Empresa Contratada
31		¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario?			0 Empresa Contratada
7.1.6 Conocimientos de la Organización					
32		¿La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	1		
3		¿Los conocimientos de la organización de mantiene y están disposición en la medida en que sea necesario?	1		
34		¿Cuándo se abordan necesidades y tendencias cambiantes la organización considera sus conocimientos actuales y determinan como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	1		
7.2 Competencia					
35	a	¿La organización ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?			0
	b	¿La organización se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas?	1		
	c	¿La organización se asegura de tomar acciones aplicables para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	1		
	d	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	1		
7.3 Toma de Conciencia					
36		¿Se asegura la organización de que las personas que realizan el trabajo de control de esta tomen conciencia?			0
	a	¿Se toma en cuenta la política de calidad?	1		
	b	¿Consideran pertinentes los objetivos de la calidad?	1		
	c	¿Consideran la contribución de la eficacia del SGC, como mejora de los beneficios de su desempeño?			0

	d	¿Toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?		0	
7.4 Comunicación					
37		¿Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SGC dentro de la organización?		0	Reglamento Interno
	a	¿Se determina que comunicar?	1		Reglamento Interno
	b	¿Se determina cuando comunicar?	1		Reglamento Interno
	c	¿Se determina a quien comunicar?	1		Reglamento Interno
	d	¿Se determina como comunicar?	1		Reglamento Interno
	e	¿Se determina quién comunica?	1		Reglamento Interno
7.5 Información Documentada					
7.5.1 Generalidades					
38	a	¿Se ha establecido la información documentada requerida por esta norma internacional?		0	
	b	¿Se mantiene la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?		0	
7.5.2 Creación y Actualización					
39		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	1		Norma Fundamental
	a	¿La identificación y descripción de documentos es la apropiada?	1		
	b	¿El formato y los medios de soporte son los adecuados?	1		
	c	¿Se realiza una revisión y aprobación con respecto a la convivencia y adecuación?	1		
7.5.3 Control de la Información Documentada					
7.5.3.1					
La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse que					
40	a	¿La información documentada está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite?		0	
	b	¿La información documentada está protegida adecuadamente?		0	
7.5.3.2					
Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda					
41	a	¿Para controlar el acceso a la información documentada la organización se encarga de la distribución, acceso, recuperación y uso?	1		
	b	¿La organización controla el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?	1		
	c	¿La organización se encarga del control de cambios (control de versión)?	1		
	d	¿La organización abarca la conservación y disposición de la información documentada?	1		
42		¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y		0	
43		¿La información documentada que se conserva como evidencia de la no conformidad es protegida contra modificaciones no intencionadas?	1		
			SUBTOTAL	0	35
			VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100	0,54	
8. OPERACIÓN					
8.1 Planificación y Control Operacional					
44		¿La organización planifica, implementa y controla los procesos (4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios e implementa acciones que se han determinado en el enunciado (6)?	1		
	a	¿Se determina los requisitos para los productos y servicios?	1		
	b	¿Se establece criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios?	1		
	c	¿Se determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	1		
	d	¿El control implementado en los procesos de control se basa en criterios establecidos por la organización?	1		
	e	¿Se determina el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria que permita tener confianza en los procesos demostrando la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos de acuerdo a lo planificado?	1		
45		¿La salida de la planificación es adecuada para las operaciones de la organización?	1		

46		¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?			0
47		¿Se asegura la organización de que los procesos contratados externamente estén controlados (8.4)?			0
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios					
8.2.1 Comunicación con el Cliente					
48	a	¿Proporciona información relativa a los productos y servicios?		1	
	b	¿Trata las consultas, contratos, pedidos, incluyendo los cambios?		1	
	c	¿Se obtiene retroalimentación sobre los productos y servicios, incluyendo quejas por parte de los clientes?		1	
	d	¿Se manipula o controla la propiedad de los clientes?		1	
	e	¿Se establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando es pertinente?		1	
8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios					
49	a	¿Al determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofertar a los clientes la organización se asegura que estos estén considerados dentro de lo legal?		1	
	b	¿La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?		1	
8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios					
50	8.2.3.1	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos?		1	
51		¿La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este?		1	
	a	¿Se cumplen los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		1	
	b	¿Se revisa los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?		1	
	c	¿Se verifica los requisitos especificados por la organización?		1	
	d	¿Se revisa los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?		1	
	e	¿Se revisa las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?			0
52		¿Se asegura la organización de que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		1	
53		¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los productos?		1	
54	8.2.3.2	¿La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable?		1	
	a	¿Sobre los resultados de la revisión?			0
	b	¿Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?		1	
8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios					
55		¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?		1	
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios					
8.3.1 Generalidades					
56		¿Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios?			0
8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo					
57		¿La organización determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos?			0
	a	¿Se determina la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?			0
	b	¿Se determina las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?			0
	c	¿Se determina las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?			0
	d	¿Se determina las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?		1	
	e	¿Se determina las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			0

	f	¿Se determina la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?			0	
	g	¿Se determina la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?			0	
	h	¿Se determina los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?			0	
	i	¿Se determina el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?			0	
	j	¿Se determina la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?			0	
8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo						
58		¿La organización determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?		1		
	a	¿Se considera los requisitos funcionales y de desempeño?		1		
	b	¿Se considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?			0	
	c	¿Se considera los requisitos legales y reglamentarios?		1		
	d	¿Se considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?			0	
	e	¿Se considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?		1		
59		¿Las entradas para los fines del diseño y desarrollo son adecuadas, y sin ambigüedades?			0	
60		¿Se resuelven las contradicciones en las entradas del diseño y desarrollo?		1		
61		¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			0	
8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo						
62		¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?			0	
	a	¿Se asegura de que se definen los resultados a lograr?			0	
	b	¿Se realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?		1		
	c	¿Se asegura de realizar actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			0	
	d	¿Se realizar actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?			0	
	e	¿Se tomar cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?		1		
	f	¿Se conserva la información documentada de estas actividades?			0	
8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo						
63	a	¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas?		1		
	b	¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?		1		
	c	¿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?			0	
	d	¿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?		1		
64		¿Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?			0	
8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo						

65		¿Se identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	1		
66	a	¿Se conserva información documentada sobre: los cambios del diseño y desarrollo?	1		
	b	¿Se conserva información documentada sobre: los resultados de las revisiones?	1		
	c	¿Se conserva información documentada sobre: la autorización de los cambios?	1		
	d	¿Se conserva información documentada sobre: las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?		0	
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente					
8.4.1 Generalidades					
67		¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	1		
68		¿Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?	1		
	a	¿Se aplica controles a los productos y servicios de proveedores externos cuando estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	1		
	b	¿Se aplica controles a los productos y servicios que son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	1		
	c	¿Se determina o aplica controles a los procesos, o una parte de un proceso, que sea proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	1		
69		¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	1		
70		¿Se conserva información documentada de estas actividades?	1		
8.4.2 Tipo y Alcance del Control					
71		¿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?	1		
72	a	¿Se asegura la organización de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?		0	
	b	¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes?	1		
	c	¿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?	1		
	d	¿Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos?	1		
8.4.3 Información para los Proveedores Externos					
73		¿La organización asegura una adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		0	
74	a	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	1		
	b	¿La organización comunica a los proveedores externos la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, liberación de productos y servicios?	1		
	c	¿La organización comunica a los proveedores externos la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	1		


	d	¿La organización comunica a los proveedores externos las interacciones entre estos?		1	
	e	¿La organización comunica a los proveedores externos el control y el seguimiento del desempeño que se le realiza?		1	
	f	¿La organización comunica a los proveedores externos las actividades de verificación o validación que se pretenden llevar a cabo en sus instalaciones por parte de esta o de sus clientes?		1	
8.5 Producción y Provisión del Servicio					
8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio					
75		¿Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?		1	
76	a	¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar, cuando estos sean aplicables?		1	
	b	¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?		1	
	c	¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?		1	
	d	¿Las condiciones controladas incluyen el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?			0
	e	¿Las condiciones controladas incluyen la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?		1	
	f	¿Las condiciones controladas incluyen la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?			0
	g	¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			0
	h	¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		1	
8.5.2 Identificación y Trazabilidad					
77		¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y asegurar la conformidad de los productos y servicios?		1	
78		¿Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación de servicios?		1	
79		¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad?		1	
8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos					
80		¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?		1	
81		¿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?		1	
82		¿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?		1	
8.5.4 Preservación					
83		¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?			0
8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega					
84		¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?			0

85	a	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?			0	
	b	¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?			0	
	c	¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?		1		
	d	¿Se considera los requisitos del cliente?			0	
	e	¿Se considera la retroalimentación del cliente?			0	
8.5.6 Control de los Cambios						
86		¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?		1		
87		¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio o cualquier acción que surja de la revisión?			0	
8.6 Liberación de los Productos y Servicios						
88		¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		1		
89		¿La liberación de los productos y servicios al cliente se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?			0	
90		¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		1		
	a	¿Se evidencia la conformidad con los criterios de aceptación?		1		
	b	¿Se realiza trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?			0	
8.7 Control de las Salidas No Conformes						
91	8.7.1	¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		1		
92		¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?			0	
93	a	¿La organización tratar las salidas no conformes utilizando correcciones?		1		
	b	¿La organización tratar las salidas no conformes empleando: separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		1		
	c	¿La organización tratar las salidas no conformes recopilando información con el cliente?		1		
	d	¿La organización tratar las salidas no conformes obteniendo autorizaciones para su aceptación bajo concesión?		1		
94		¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		1		
95	8.7.2 a	¿La organización conserva la información documentada que describa la no conformidad?		1		
	b	¿La organización conserva la información documentada que describa las acciones tomadas?		1		
	c	¿La organización conserva la información documentada que describa todas las concesiones obtenidas?		1		
	d	¿La organización conserva la información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?		1		
			SUBTOTAL	0	84	42
			VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100	1,26		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación						

	e	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?			0	
	f	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: el desempeño de los proveedores externos?			0	
	g	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?			0	
9.2 Auditoría Interna						
103	9.2.1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?			0	
	a	¿El SGC y los requisitos de esta NTC 9001:2015 están conforme a los requisitos propios de la organización?			0	
	b	¿El SGC se implementa y mantiene eficazmente?			0	
104	9.2.2 a	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que incluyan consideraciones de importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?			0	
	b	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?			0	
	c	¿La organización seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?			0	
	d	¿La organización asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?			0	
	e	¿La organización realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?			0	
	f	¿La organización conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	1			
9.3 Revisión por la Dirección						
9.3.1 Generalidades						
105		¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización?			0	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección						
106	a	¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas?	1			
	b	¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?			0	
	c	¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?			0	
	c 1	¿Incluye la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?			0	
	c 2	¿Incluye el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?			0	
	c 3	¿Incluye el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?			0	
	c 4	¿Incluye las no conformidades y acciones correctivas?			0	
	c 5	¿Incluye los resultados de seguimiento y medición?			0	
	c 6	¿Incluye los resultados de las auditorías?			0	
	c 7	¿Incluye el desempeño de los proveedores externos?			0	
	d	¿Considera la adecuación de los recursos?			0	
	e	¿Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?			0	
	f	¿Se considera las oportunidades de mejora?	1			
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección						
107	a	¿Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?	1			
	b	¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC?			0	
	c	¿Incluye las necesidades de recursos?	1			
108		¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones?	1			
			SUBTOTAL	0	6	37
			VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100		0,43	

10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
109		¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?		0	
	a	¿Mejora los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	1		
	b	¿Corrige, previene y reduce los efectos no deseados?	1		
	c	¿Mejora el desempeño y la eficacia del SGC?		0	
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva					
110	102.1 a	¿La organización reacciona ante la no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas?	1		
	a 1	¿Toma acciones para controlarla y corregirla?	1		
	a 2	¿Hace frente a las consecuencias?	1		
	b	¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?	1		
	b 1	¿Revisan el análisis de la no conformidad?	1		
	b 2	¿Determinan las causas de la no conformidad?	1		
	b 3	¿Determinan si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?	1		
	c	¿Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad?	1		
	d	¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	1		
	e	¿Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario?	1		
	f	¿Hace cambios al SGC si fuera necesario?		0	
111		¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	1		
112	10.2.2 a	¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades?		0	
	b	¿Se conserva información documentada de cualquier acción correctiva realizada?		0	
10.3 Mejora Continua					
113		¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?		0	
114		¿Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora?	1		
		SUBTOTAL	0	14	6
		VALOR ESTRUCTURA: % OBTENIDO /100		0,20	



traduccion hecho por Ayers,
Joshua  Recibidos



Joshua David Ayers 11:43 a. m.
para mí, Centro ▾



RESUMEN I...igned.docx



